

맑고 매력있는 세계도시 서울!

BSC에 기반한
2010년도 성과관리계획



대변인 균형성과계획 (1담당관)

관점	서울시			대변인							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민고객	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	시정 언론홍보로 시민만족도 향상	시정관련 언론매체 보도건수	38,978	38,886	39,000	39,500	건	20
정책성과	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	언론보도 확대로 시정홍보 강화	보도자료 제공건수	3,959	3,903	3,900	3,950	건	20
					브리핑·인터뷰·간담회·자료제공에 의한 보도율	100	100	100	100	%	15
					기획기사 발굴 언론홍보 건수	37	57	35	35	건	3
				보도 분석 및 대응, 관리능력 제고	부정확·왜곡보도 정정률	100	100	100	100	%	10
					인터넷 매체 모니터링 건수	7,333	8,464	7,000	7,100	건	10
					언론 홍보기법 향상 교육시간	4	8	4	4	시간	2
창의	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	90.2	93	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	1	2	3	건	2.5
		창의 실행 건수	585건		창의 실행 건수	-	-	3	3	건	2.5
조직역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	90	90	100	%	5

디자인서울총괄본부 균형성과계획 (1부분부, 1기획관, 4담당관, 1반)

관점	서울시			디자인서울총괄본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	디자인 시정에 대한 종합 만족도 향상	디자인 시정에 대한 시민만족도	81.5	83.5	85.5	87.5	%	10
정책성과 (70)	도시경쟁력 강화	서울디자인연구소 조성	100%	디자인 역량 강화	서울상징 “해치” 시민인지도	기준점	68.5	80	85	%	7
					서울디자인연구소 조성	5	20	100	-	%	7
				도시경관 수준 향상	민간 경관협정사업 추진건수	-	-	3	3	개소	5
					디자인서울거리 조성 건수	2	15	13	20	개소	5
					간판이 아름다운 거리 조성 개소	10	20	20	-	개소	4
				공공디자인 수준 향상	서울디자인위원회 심의조정 반영률	54	40	35	30	%	5
					공공시설물 디자인개선 건수	7	5	5	5	건	5
					우수 공공디자인 인증제	10	53	56	60	건	4
				세계디자인수도 서울 2010 추진	세계디자인수도 서울 관련사업 추진율	40	60	100	-	%	10
					세계디자인수도서울2010 시민인지도	25.9	30.9	70	-	%	4
				서울디자인한마당 추진	서울디자인한마당 전시참여수	654	889	933	978	건수	10
					서울디자인한마당 시민인지도	58	54.5	70	75	%	4
창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	25	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	15	15	건	2.5
조직역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

디자인서울총괄본부본부 균형성과계획

관점	서울시			디자인서울총괄본부본부장							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	디자인 시정에 대한 종합 만족도 향상	디자인 시정에 대한 시민만족도	81.5	83.5	85.5	87.5	%	10
정책 성과 (70)	도시경쟁력 강화	서울디자인연구소 조성	100%	디자인 역량 강화	서울상징 “해치” 시민인지도	기준점	68.5	80	85	%	7
					서울디자인연구소 조성	5	20	100	-	%	7
				도시경관 수준 향상	민간 경관협정사업 추진건수	-	-	3	3	개소	5
					디자인서울거리 조성 건수	2	15	13	20	개소	5
					간판이 아름다운 거리 조성 개소	10	20	20	-	개소	4
				공공디자인 수준 향상	서울디자인위원회 심의조정 반영률	54	40	35	30	%	5
					공공시설물 디자인개선 건수	7	5	5	5	건	5
					우수 공공디자인 인증제	10	53	56	60	건	4
				세계디자인수도 서울 2010 추진	세계디자인수도 서울 관련사업 추진율	40	60	100	-	%	10
					세계디자인수도서울2010 시민인지도	25.9	30.9	70	-	%	4
				서울디자인한마당 추진	서울디자인한마당 전시참여수	654	889	933	978	건수	10
					서울디자인한마당 시민인지도	58	54.5	70	75	%	4
창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	25	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	15	15	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크 관리 역량	-	-	90	100	점	5

디자인서울기획관 균형성과계획

관점	서울시			디자인서울기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	디자인 시정에 대한 종합 만족도 향상	디자인 시정에 대한 시민만족도	81.5	83.5	85.5	87.5	%	10
정책 성과 (70)	도시경쟁력 강화	서울디자인연구소 조성	100%	디자인 역량 강화	서울상징 “해치” 시민인지도	기준점	68.5	80	85	%	7
					서울디자인연구소 조성	5	20	100	-	%	7
				도시경관 수준 향상	민간 경관협정사업 추진건수	-	-	3	3	개소	5
					디자인서울거리 조성 건수	2	15	13	20	개소	5
					간판이 아름다운 거리 조성 개소	10	20	20	-	개소	4
				공공디자인 수준 향상	서울디자인위원회 심의조정 반영률	54	40	35	30	%	5
					공공시설물 디자인개선 건수	7	5	5	5	건	5
					우수 공공디자인 인증제	10	53	56	60	건	4
				세계디자인수도 서울 2010 추진	세계디자인수도 서울 관련사업 추진율	40	60	100	-	%	10
					세계디자인수도시서울2010 시민인지도	25.9	30.9	70	-	%	4
서울디자인한마당 추진	서울디자인한마당 전시참여수	654	889	933	978	건수	10				
	서울디자인한마당 시민인지도	58	54.5	70	75	%	4				
창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	10건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	-	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	15건		창의 실행 건수	-	-	15	15	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

홍보기획관 균형성과 계획 (3담당관)

관점	서울시			홍보기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (20)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	서울의 도시브랜드 가치 향상	서울의 도시브랜드 가치	56.05	53.1	53.89	54.89	점수	10
				시민고객 시정 인지도 향상	시정 인지도	79.4	72.2	70.0	72.0	%	10
정책 성과 (57)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	주요 시책사업의 전략적 홍보	홍보 전략계획 시행 건수	13	15	12	12	회	5
					언론매체 광고 건수	60	64	68	72	건	5
					홍보대사 활용 시정홍보건수	62	82	50	50	건	5
				시민참여를 통한 쌍방향 시정홍 보 강화	여론조사 실시 건수	37	72	60	62	건	6
					홍보매체 이용만족도	86.9	85.4	84.7	84.7	%	6
				뉴미디어 매체를 활용한 홍보의 극대화	시정홍보 콘텐츠 제작 건수	212	913	1,100	1,200	건	5
	웹 플랫폼을 활용한 홍보 건수	-	6,836		6,900	7,000	건	5			
	문화관광의 세계적 경쟁력 구축	외국인관광객수	860만명	해외마케팅 강화로 서울 브랜드 가치 향상	해외언론 홍보 건수	60	100	70	80	건	10
					해외매체를 통한 광고 건수	20,146	15,636	15,000	15,500	회	5
				문화, 스포츠를 통한 브랜드 마케팅 활성화	문화·스포츠·게임 등 시 지원건수	29	35	29	30	건	5
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	98.6	98.7	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	26	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	585건		창의 실행 건수	0	4	9	9	건	2.5
조직 역량 (13)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	시정홍보 역량 강화	시정홍보물 심의결과 지적 건수	273	233	180	200	건	3
				성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	96	97.4	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	%	5

여성가족정책관 균형성과계획 (1관, 6담당관)

관점	서울시			여성가족정책관								
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (18)	시정 만족도 향상	여행 프로젝트 만족도	63.4점	여성·어린이·청소년의 도시생활 만족도 제고	여성분야 시민만족도	72	84.4	85	86	%	2	
					어린이·청소년의 도시생활 만족도	50.5	72.4	75	80	%	2	
				보육환경의 질적 수준 제고	보육시설 이용 만족도	74.9	74.1	74.2	74.3	%	2	
					장애아동 보육시설 이용률	56.2	82.5	83	85	%	2	
				공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도	9.38 (9.07)	9.01 (9.09)	9.40 (9.40)	9.45 (9.45)	점	10	
정책 성과 (60)	여성이 행복한 도시 구현	여행 프로젝트 추진율	100%	여성이 행복한 도시구현	여행 프로젝트 추진율	73.2	88.8	100	-	%	6	
		공공보육시설 확충 개소수	15개소		보육환경 개선	맞춤형 여성직업교육 취업률	66.8	67.1	68	68.5	%	5
		서울형 어린이집 인증시설 비율	50%	공공보육시설 확충 수		35	18	15	17	개소	5	
		서울 꿈나무 프로젝트 추진율	100%	청소년 및 아동 복지서비스 증진	서울형 어린이집 인증시설 비율	-	36.2	50	50	%	6	
					서울 꿈나무 프로젝트 추진율	55	81.5	100	-	%	6	
		아이돌보미 이용건수	112,000건	출산·양육 친화적 환경조성	서울 꿈나무 프로젝트 추진율	161,938	159,677	170,000	170,000	명	4	
	다둥이 행복카드 발급세대수				14,188	20,276	19,500	20,000	세대	5		
	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	공공보건의료서비스체계 강화 시민건강관리 능력배양 및 건강생활 기반조성	아이돌보미 이용건수	72,627	187,571	112,000	112,000	건	5	
					시립병원 이용인원	2,517	2,580	2,784	3,062	천명	4	
					정신보건시설 확충 수	93	107	116	124	개소	4	
					조기 치매 검진자수	59,859	130,444	170,000	180,000	명	5	
	창의 (10)	창의적 업무 개선	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	94.1	95.6	91	92	%
우수 제안 건수			384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	12	18	건	2.5	
					창의 실행 건수	-	15	18	18	건	2.5	
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성 리스크관리 역량 강화	대사증후군 발견·검사 등록 관리인원	-	117,759	200,000	300,000	명	5	
					1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5	
					리스크관리 역량	-	96.7	90	100	점	5	
					위기관리 매뉴얼 완성도	65	76	80	85	점	2	

가족보건기획관 균형성과계획

관점	서울시			가족보건기획관								
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (18)	시정 만족도 향상	여행 프로젝트 만족도	63.4점	여성·어린이·청소년의 도시생활 만족도 제고	여성분야 시민만족도	72	84.4	85	86	%	2	
					어린이·청소년의 도시생활 만족도	50.5	72.4	75	80	%	2	
					보육환경의 질적 수준 제고	보육시설 이용 만족도	74.9	74.1	74.2	74.3	%	2
					장애아동 보육시설 이용률	56.2	82.5	83	85	%	2	
				공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도	9.38 (9.07)	9.01 (9.09)	9.40 (9.40)	9.45 (9.45)	점	10	
정책 성과 (60)	여성이 행복한 도시 구현	여행 프로젝트 추진율	100%	여성이 행복한 도시구현	여행 프로젝트 추진율	73.2	88.8	100	-	%	6	
		맞춤형 여성직업교육 취업률	66.8		67.1	68	68.5	%	5			
		공공보육시설 확충 개소수	15개소	보육환경 개선	공공보육시설 확충 수	35	18	15	17	개소	5	
		서울형 어린이집 인증시설 비율	50%		서울형 어린이집 인증시설 비율	-	36.2	50	50	%	6	
		서울 꿈나무 프로젝트 추진율	100%	청소년 및 아동 복지서비스 증진	서울 꿈나무 프로젝트 추진율	55	81.5	100	-	%	6	
		아이돌보미 이용건수	112,000		청소년수련활동 프로그램 참여자 수	161,938	159,677	170,000	170,000	명	4	
	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	공공보건의료서비스체계 강화	다동이 행복카드 발급세대수	14,188	20,276	19,500	20,000	세대	5	
					출산·양육 친화적 환경조성	아이돌보미 이용건수	72,627	187,571	112,000	112,000	건	5
					시립병원 이용인원	2,517	2,580	2,784	3,062	천명	4	
					정신보건시설 확충 수	93	107	116	124	개소	4	
			시민건강관리 능력배양 및 건강생활 기반조성	조기 치매 검진자수	59,859	130,444	170,000	180,000	명	5		
		대사증후군 발견·검사 등록 관리인원		-	117,759	200,000	300,000	명	5			
창의 (10)	창의적 업무개선	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	94.1	95.6	91	92	%	5
		창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	12	18	건	2.5
			창의 실행 건수	525건	창의 실행 건수	-	15	18	18	건	2.5	
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5	
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	96.7	90	100	점	5	
					위기관리 매뉴얼 완성도	65	76	80	85	점	2	

감사관 균형성과계획 (3담당관)

관점	서울시			감사관							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (35)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도 ※() 국민권익위	9.27 (8.90)	9.00 (9.18)	9.26 (9.26)	9.28 (9.28)	점	10
					공무원 내부 청렴도 ※() 국민권익위	7.94 (9.52)	9.18 (9.53)	9.67 (9.67)	9.68 (9.68)	점	10
				시민고객관점의 성과관리	시정 만족도	74.2	78.2	78.5	79	점	10
					주요시책분야 만족도 조사건수 (FGI 포함)	-	11	10	10	건	5
정책 성과 (43)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	민선4기 핵심사업의 성공적 마무리 지원	핵심사업의 수시평가 건수	9	29	30	31	건	10
					신감사 성과포인트 부여 건수	167	215	220	230	건	6
				주요사업의 감사 추진	종합감사 실시건수	11	11	9	10	건	6
					취약분야 감사건수	9	13	10	10	건	6
				공직자 비리의 철저한 조사	공직자 비리신고 건수	287	702	720	750	건	7
					공무원 비리조사결과 적출사항 조치율	95.5	93.37	94.0	95.0	%	8
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	81.13	85.58	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	7	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	585건		창의 실행 건수	6	2	9	9	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	91	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90.59	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	71.18	77.4	80	81	점	2

비상기획관 균형성과계획 (1담당관)

관점	서울시			비상기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	훈련성과 제고 및 만족도 향상	민방위 교육훈련 만족도	78.3	95.6	82	84	%	10
정책 성과 (70)	시민이 안심할 수 있는 도시관리	재난위험시설 해소건수	32개소	비상사태대비 역량 강화	을지연습 평가결과 문제점 개선 반영률	53.3	67	70	80	%	20
					중점관리업체 자원확인 결과 개선율	56	100	70	75	%	20
				민방위 체제 확립	민방위 교육프로그램·교재 개발(개선) 실적	6	8	7	7	건	20
					시민 생활민방위 교육실적	4,334	4,755	10,000	10,000	명	10
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	90.9	91.5	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	2	3	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	3	3	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	교육 및 동원능력 강화	1인당 교육시간	60	80	100	100	시간	5
					민방위 및 비상사태관련 직원교육시간	8	34.7	16	20	시간	2
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	%	3

정보화기획단 균형성과계획 (5담당관, 1센터)

관점	서울시			정보화기획단							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (17)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	서울시 홈페이지 이용자 만족도	71.3점	전자정부 서비스 향상	서울시 홈페이지 이용자 만족도	91	90.4	91	92	%	5
					GIS 포털서비스 이용자 만족도	79	82.3	83	84	%	5
				IT를 활용한 시민참여 확대	사이버토론방 의견제시건수	560	598	700	800	건	3
					시민사이버 정보화교육 수료 인원	17,466	26,001	17,000	20,000	명	4
정책 성과 (61)	미래형 도시구조 및 기능의 선도	유비쿼터스 사업 진척률	96.8%	세계최고의 전자정부 조성	세계 IT수도 서울 추진 국제회의 개최	1	1	1	-	회	8
					모바일포털 서비스 접속건수	776	3,691	3,600	4,000	만건	6
				u-City 기반조성	정보보호관리체계 통합화 진척률	50	75	100	-	%	6
					서울 IT 희망나눔 PC 보급대수	1,302	2,951	2,100	2,300	대	5
					유비쿼터스 사업진척률	85	87	96.8	97	%	6
				도시기반 시스템의 고도화로 안전한 도시관리 지원	통합지리정보서비스 업무활용 건수	12,367	13,841	12,600	13,000	건	6
	수치지도 부분갱신 도업수	655	728		520	530	도업	6			
	서울시 IT콤플렉스건립 진척률	40%	서울시 IT콤플렉스 건립	서울시 IT콤플렉스 건립 진척률	10	20	40	60	%	6	
				정보시스템의 효율적 활용	통계정보시스템 이용 건수	201,100건	효율적인 정보시스템 구축운영	정보기술 아키텍처(EA) 성숙도 수준	2.0	2.3	2.5
	행정정보시스템 직원 만족도	73.2	82					88	90	%	6
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	79	95.4	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	2	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	4	7	18	18	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	74	77	80	81	점	2

고객만족추진단 균형성과계획 (2담당관)

관점	서울시			고객만족추진단							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	시민고객과 소통 협력하는 열린시정 구현	120 다산콜센터 이용고객 만족도	87.1%	시민고객 서비스 향상	120 다산콜센터 이용고객 만족도	92.3	92.8	90	92	%	5
					고충민원 처리기간 준수율	90.5	93.6	92	92	%	5
					120 다산콜센터 인지도	65.7	76.6	80	80	%	5
정책 성과 (65)	시민고객과 소통 협력하는 열린시정 구현	120 다산콜센터 이용고객 만족도	87.1%	민원서비스 처리수준 향상	120 다산콜센터 상담원 15초이내 상담개시율	84.1	88.3	80	80	%	5
					민원사무 처리기간 단축률	40.4	52.6	53	53.5	%	10
				고객서비스 마인드 향상	고객서비스 마인드 향상교육 횟수	43	65	70	75	회	10
					직원 전화민원응대 만족도	81	82.8	81	81	%	8
				시민고충민원 처리수준 향상	고충민원 직접조사 건수	125	130	130	130	건	8
					다산패트를 조사처리 건수	125	144	130	130	건	7
				시민고객의 권익구제와 고충민원 증재기능 강화	시민감사 옴부즈만 감사 및 청렴계약 감시건수	47	72	65	65	건	7
					민원배심법정 개최횟수	12	20	18	20	회	10
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	93.6	96.35	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	18	4	6	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	6	22	6	6	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	99	98.4	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5

일자리창출대책추진단 균형성과계획 (1반)

관점	서울시			일자리창출대책추진단							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
정책 성과 (80)	도시경쟁력 강화	일자리창출 개수	216,570개	일자리창출대책 성과 제고	일자리창출 추진상황 점검 횟수	-	-	29회	-	회	30
					일자리창출 신규정책 및 성과개발 건수	-	-	4	-	건	25
					일자리창출 공동협력사업 추진 건수	-	-	4	-	건	25
창의 (15)	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	2	-	건	7
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	3	-	건	8
조직 역량 (5)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5

경영기획실 균형성과계획 (3관, 9담당관, 2반)

관점	서울시			경영기획실							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	감동수준의 시정 만족도 향상	무료법률상담실 이용만족도	89.9	94.6	93	94	%	3
					서울시 투자출연기관 만족도	70.1	78.5	82	83	%	4
				서울시 교육환경 개선	학교시설 및 학습환경 개선사업 만족도	60	84.4	75	80	%	4
					영어마을 이용자 만족도	82	84	84	84	점	4
정책 성과 (65)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	기획조정을 통한 시정의 효율성 제고	시정현안 보고회 개최 횟수	23	49	24	24	회	5
					시정운영4개년계획 수립	1	1	1	1	회	3
				조직혁신과 제도개선으로 시정의 생산성 제고	조직진단 실시	6	5	4	4	회	4
					민간위탁 공개경쟁비율	4	36	53	55	%	4
				법무행정서비스 강화	행정심판사건의 주심사건 및 구술심리 건수	309	480	400	408	건	4
					국제법무자문 제공건수	-	34	70	80	-	4
	효율적 재원운영	예산 절감률	10%	성과중심의 예산운영	예산 절감률(서울시전체)	12	16.4	10	10	%	5
					조기집행 달성률	108	101.43	102	104	%	3
		공기업의 경영성과	4개기관	효율적 재정운영을 통한 건전재정기반 구축	지하철 건설부채 규모	9,071	2,288	1,390	796	억원	4
					공기업의 경영성과	2	4	4	4	개기관	3
				주요자산의 발굴 및 전략적 의사결정 수립	-	2	8	10	건	3	

경영기획실 균형성과계획

관점	서울시			경영기획실							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
정책 성과 (65)	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의시정 기반강화	우수 제안 건수(시)	-	-	384	전년대비 5% 향상	건	4
		천만상상오아시스 채택 건수	75건		천만상상오아시스 채택 건수	31	71	75	전년대비 5% 향상	건	3
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	500	525	전년대비 5% 향상	건	3
		액션미팅 개최 건수	24건		액션미팅 개최 건수	29	30	24	26	건	3
	지역간 도시균형발전 추진	영어마을 이용률	82%	교육사업의 효율적 운영	방과후학교·에듀케어 지원 예산	40	134	160	180	역원	3
					영어마을 이용률	80	82	82	82	%	3
					학교급식지원 학교수	-	59	250	400	건	4
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	96.86	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	6	22	33	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	31	31	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	96.83	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

정책기획관 균형성과계획

관점	경영기획실			정책기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	감동수준의 시정만족도 향상	무료법률상담실 이용만족도	93%	법률상담서비스 향상	무료법률상담실 이용만족도	89.9	94.6	93	94	%	10
정책 성과 (70)	기획조정을 통한 시정의 효율성 제고	시정현안 보고회 개최 횟수	24회	민·관 네트워크 구축	창의서울포럼 개최 횟수	12	12	6	12	회	10
				기획조정을 통한 시정의 효율성 제고	시정현안 보고회 개최 횟수	23	36	24	24	회	10
		시정운영4개년계획 연동계획수립	1회	우수시책 지속발굴을 통한 시정의 경쟁력 제고	미래전략사업 등 우수시책 발굴	-	100	100	100	점	10
					시정운영4개년계획 수립	1	1	1	1	회	8
	조직혁신과 제도개선을 시정의 생산성 제고	조직진단 실시	4회	조직혁신과 제도개선을 시정의 생산성 제고	조직진단 실시	6	5	4	4	회	10
		민간위탁 공개경쟁비율	53%		민간위탁 공개경쟁비율	-	36	53	55	%	7
	법무행정서비스 강화	행정심판 주심사건 및 구술심리 건수	400건	법무행정서비스 강화	행정심판사건의 주심사건 및 구술심리 건수	309	480	400	408	건	10
		국제법무자문제공 건수	70건	국제법무자문을 통한 국제시책 추진지원	국제법무자문 제공건수	-	34	70	80	건	5
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	97.18	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	22건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	5	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	31건		창의 실행 건수	-	5	13	13	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	95.9	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

경영기획관 균형성과계획

관점	경 영 기 획 실			경 영 기 획 관								
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성 과 목 표	핵심성과지표	실 적 치		목 표 치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (10)	감동수준의 시정만족도 향상	서울시 투자출연 기관 만족도	86점	시정에 대한 만족도 제고	서울시 투자출연기관 만족도	70.1	78.5	82	83	점	10	
정책 성과 (70)	성과중심의 예산운영	예산 절감률(서울시전체)	10%	성과중심의 예산운영	예산 절감률(서울시전체)	12	16.4	10	10	%	10	
		조기집행 달성률	102%		조기집행 달성률	100	102	102	104	%	10	
	효율적 재정운영을 통한 건전재정 기반 구축	공기업 경영성과	4개기관	투자출연기관 경영효율화	공기업 경영성과	2	4	4	4	개기관	10	
		지하철 건설부채 규모	1,390억원	부채의 효율적 관리를 통한 재정건전성 제고	지하철 건설부채 규모	9,071	2,288	1,390	796	억원	10	
		주요자산의 발굴 및 전략적 의사결정 수립	8건	효율적 자산운용	주요자산의 발굴 및 전략적 의사결정 수립	-	2	8	10	건	5	
					중장기 자산운용기본계획 수립 추진	-	-	100	-	%	5	
	창의시정 기반강화	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선 생활화	우수 제안 건수	-	-	384	전년대비 5%향상	건	5	
		천만상상오아시스 채택건수	75건		천만상상오아시스 채택 건수	31	71	75	전년대비 5%향상	건	5	
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	500	525	전년대비 5%이상	건	5	
		액션미팅 개최건수	24건	창의시정 전파 및 확산	액션미팅 개최건수	29	30	24	26	건	5	
	창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	89.52	91	92	%	5
		창의적 업무개선	우수 제안 건수	22건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	1	8	12	건	2.5
창의 실행 건수			31건	창의 실행 건수		-	-	12	12	건	2.5	
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	98.33	100	100	%	5	
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5	

교육기획관 균형성과계획

관점	경영기획실			교육기획관							
	성과목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	서울시 교육환경 개선	학교시설 및 학습환경 개선사업 만족도	75%	서울시 교육환경 개선	학교시설 및 학습환경 개선사업 만족도	60	70	75	80	%	10
		영어마을 이용자 만족도	84점		영어마을 이용자 만족도	82	84	84	84	점	5
정책 성과 (65)	교육사업의 효율적 운영	방과후학교·에듀케어 지원 예산	160억원	수요자 중심의 교육지원서비스 제고	학부모 참소리단 교육 지원사업 의견수렴 횟수	2	4	4	4	횟수	10
					교육지원심의회 등 심의·자문회의 개최수	5	6	4	4	횟수	10
					방과후학교·에듀케어 지원 예산	40	134	160	180	억원	10
					평생교육프로그램 지원수	-	99	90	100	개	10
					대학생 자원봉사 동생행복 도우미 모집인원	-	5,600	6,400	7,000	명	10
		영어마을 이용률	82%	교육사업의 효율적 운영	영어마을 이용률	80	82	82	82	%	5
		학교급식지원 학교수	250개		학교급식지원 학교수	-	59	250	400	개	10
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	98.37	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	22건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	0	4	6	건	2.5
		창의 실행 건수	31건		창의 실행 건수	-	0	6	6	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	96.76	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

경쟁력강화본부 균형성과계획 (2관, 1단, 11담당관 2반)

관점	서울시			경쟁력강화본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (11)	시정 만족도 향상	일자리플러스센터 만족도	68.4점	수요자 만족도 향상	일자리플러스센터 만족도	-	65.4	68.4		점	3
					소비자 상담결과 피해구제율	27	28.3	29	30	%	3
				공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도(권익위)	9.07	9.09	9.40	9.45	점	5
정책 성과 (69)	도시경쟁력 강화	일자리 창출 개수	216,570개	안정된 서민경제 환경 조성	일자리 창출 개수	160,000	316,465	216,570	180,000	개	10
					중소기업 육성자금 지원액 (자금지원 및 신용보증)	19,973	38,340	22,100	16,000	억원	3
					전통시장 시설현대화 추진실적	16	16	20	15	개소	4
		기업하기 편리한 환경 조성	외국인 직접투자 유치액	117,340	97,449	102,854	113,554	백만원	5		
			산업 및 특정개발 진흥지구 선정건수(누계)	-	6	12	20	개소	5		
			서울국제금융센터(SIFC) 조성 추진율	10	30	60	80	%	4		
		신성장·미래전략산업 육성	컨벤션 유치 건수	14	20	25	30	건	4		
			DMC 택지공급 및 사업체 준공률	57	64	72	77	%	5		
			만화·애니메이션 및 영화 제작지원 편수	60	146	134	142	편	4		
	글로벌도시환경 조성	글로벌센터 확충 개소수(누계)	7	9	10	11	개소	3			
		글로벌센터 외국인 상담 건수	100,736	121,696	104,400	114,840	건	3			
		외국인학교 유치·건립 추진율	12	24	56	90	%	3			
	문화관광의 세계적인 경쟁력 구축	외국인 관광객 수	860만명	관광객 유치역량 강화	외국인 관광객 수	689	782	860	1,030	만명	9
					중저가 숙박시설 객실 확보 수(누계)	2,700	3,892	4,400	5,000	실	3
					G-20 정상회의 지원 홍보	-	-	44	-	건	4
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	92	98	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	26	33	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	26	39	33	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

경제진흥관 균형성과계획

관점	경쟁력강화본부			경제진흥관							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	수요자 만족도 향상	일자리플러스센터 만족도	68.4점	수요자 만족도 향상	일자리플러스센터 만족도	-	65.4	68.4	-	점	5
					소비자 상담결과 피해구제율	27	28.3	29	30	%	5
	공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도(권익위)	9.26점	공무원 청렴도 향상	공무원 대민 청렴도(권익위)	9.07	9.09	9.40	9.45	점	5
정책 성과 (63)	안정된 서민경제 환경 조성	일자리 창출 개수	216,570개	일자리 창출 확대	일자리 창출 개수	160,000	316,465	216,570	180,000	개	17
				중소기업 육성	중소기업 육성자금 지원액 (자금지원 및 신용보증)	19,973	38,340	22,100	16,000	억원	6
				전통시장 활성화	전통시장 시설현대화 추진실적	16	16	20	15	개소	8
					가락동 농수산물도매시장 시설 현대화 추진율(1단계)	-	41	60	80	%	8
	신성장·미래전략산업 육성	만화·애니메이션 및 영화 제작지원 편수	134편	미래전략산업 육성	만화·애니메이션 및 영화 제작지원 편수	60	146	134	142	편	8
					산학연 협력사업 추진실적 (지원사업건수 및 실용화실적)	148	207	217	227	건	8
기업하기 편리한 환경 조성	산업 및 특정개발 진흥지구 선정건수(누계)	12건	산업진흥지구 조성	산업 및 특정개발 진흥지구 선정건수(누계)	-	6	12	20	건	8	
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	98	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	26건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	-	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	39건		창의 실행건수	-	13	18	18	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	71.75	76.17	80	85	점	2

투자기획관 균형성과계획

관점	경쟁력강화본부			투자기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	수요자 만족도 향상	글로벌센터 외국인 상담건수	104,400건	신성장·미래전략산업 육성	서울의 글로벌 금융 종합경쟁력지수	48	35	25	20	순위	10
정책 성과 (70)	신성장·미래전략산업 육성	서울국제금융센터 (SIFC) 조성 추진율	60%	신성장·미래전략산업 육성	서울국제금융센터(SIFC) 조성 추진율	10	30	60	80	%	10
		DMC 택지공급 및 사업체 준공률	72%	신성장·미래전략 산업단지 조성	DMC 택지공급 및 사업체 준공률	57	64	72	77	%	10
					DMS 조성 진척도	38	74	86	100	%	8
	기업하기 편리한 환경 조성	외국인 직접투자 유치액	102,854 백만원	외국인 투자환경 조성	외국인 직접투자 유치액	117,340	97,449	102,854	113,554	백만원	8
					외국도시 및 국제기구와의 교류협력 추진실적	65	73	75	77	건	8
	관광객 유치역량 강화	외국인 관광객 수	860만명	외래관광객 유치기반 조성	외국인 관광객 수	689	782	860	1,030	만명	10
		중저가 숙박시설 객실 확보 수(누계)	4,400실		중저가 숙박시설 객실 확보 수(누계)	2,700	3,892	4,400	5,000	실	8
					서울형 전략상품 외래관광객 유치 실적	38	49	70	77	천명	8
	창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	94.5	91	92	%
창의적 업무개선		우수 제안 건수	26건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	8	12	건	2.5
		창의 실행 건수	39건		창의 실행 건수	-	11	12	12	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

G-20 정상회의 지원단

관점	경쟁력강화본부			G-20정상회의 지원단							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (20)	글로벌 도시환경 조성	글로벌센터 외국인 상담 건수	104,400명	친절한 도시브랜드 제고	G-20 지원 자원봉사 참여자 수	-	-	3,000	-	명	20
정책 성과 (60)	관광객 유치역량 강화	G-20 정상회의 지원 홍보	44건	G-20 정상회의 성공적 개최 지원	G-20 정상회의 지원 홍보	-	-	44	-	건	30
					서울도시품격 제고를 위한 주 이동로 점검거리	-	-	640	-	km	10
				G-20 연계사업을 통한 경제적 부가가치 창출	G-20 연계 관광상품 개발 건수	-	-	5	-	건	20
창의 (10)	창의적 업무개선	우수 제안 건수	26건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	4	-	건	5
		창의 실행 건수	39건		창의 실행 건수	-	-	6	-	건	5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	-	점	5

맑은환경본부 균형성과계획 (2관, 6담당관)

관점	서울시			맑은환경본부									
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치		
						2008	2009	2010	2011				
시민 고객 (13)	맑고 푸른도시 조성	미세먼지 오염도	49 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	대기오염도 개선 만족도 향상	미세먼지 오염도	55	54	49	48	$\mu\text{g}/\text{m}^3$	2		
					신재생에너지 이용량	183,290	195,140	207,000	220,000	TOE	3		
	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	편리하고 효율적인 폐기물 관리	음식물폐기물 배출·처리수준 시민만족도	60	65	70	70	점	4		
					재활용품 배출·처리수준 시민만족도	60	65	70	75	점	4		
정책 성과 (65)	맑고 푸른도시 조성	미세먼지 오염도	49 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	친환경에너지 이용확대	공공부문 건물에너지합리화 건수	8	13	18	15	개소	3		
					민간부문 건물에너지합리화 건수	42	52	70	100	개소	3		
					태양광발전시설 보급용량 (공공시설, 임대주택)	1,105	1,275	1,550	1,700	KW	2		
				녹색성장도시 구축	GT R&D 지원 건수 (테스트베드 조성·운영)	-	-	15 (1개소)	20 (1개소)	건	5		
						저공해 자동차 보급 확대	CNG 차량 보급 대수	1,297	1,706	1,028	210	대	5
							CNG 충전소 확보 개소수	5 (39개소)	4 (43개소)	4 (47개소)	-	개소	5
				운행 경유차 저공해화 대수	36,099		34,866	31,800	35,047	대	5		
				기후변화 선도적 대응	에코마일리지 가입자수(가정,단체)	-	12	31	46.5	만가구 (개소)	4		
						기후변화 적응 교육 및 국제협력 건수	-	6	14	16	회(건)	2	
						승용차 요일제 참여 대수	88	100	110	115	만대	3	

관점	서울시			맑은환경본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
정책성과	맑고 푸른도시 조성	미세먼지 오염도	49 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	지속발전 가능한 도시환경 조성	환경영향평가 결과 반영도	80	83	85	87	%	6
					시민환경교육 만족도	87	88	89	90	%	4
				자원순환형 폐기물 관리체계 구축	자원회수시설 외관디자인 개선	10	30	100	-	%	6
					재활용품 선별시설 평균 공정률	47.6	75.0	100	-	%	4
				깨끗한 도시환경 조성	공공건축물 석면지도 작성 건수	-	152	378	594	개소	5
					도로물청소 실적 - 12m 이상 도로 - 12m 미만 도로	- 6,043 - 1,846	- 6,692 - 3,544	- 6,600 - 4,400	- 6,600 - 4,400	km	3
창의(10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	88.6	90.6	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	12	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	7	26	18	18	건	2.5
조직역량(12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	60	80	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	65	75	80	85	점	2

기후변화기획관 균형성과계획

관점	맑은 환경 본부			기후 변화 기획관							
	전략 목표	핵심성과지표	목표치	성과 목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	대기오염도 개선 만족도 향상	미세먼지 오염도	49 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	대기오염도 개선 만족도 향상	미세먼지 오염도	55	54	49	48	$\mu\text{g}/\text{m}^3$	5
		신재생 에너지 이용량	207,000 TOE		신재생에너지 이용량	183,290	195,140	207,000	220,000	TOE	5
정책 성과 (68)	친환경에너지 이용확대	공공부문 건물 에너지합리화 건수	18개소	친환경에너지 이용확대	공공부문 건물에너지합리화 건수	8	13	18	15	개소	4
		민간부문 건물 에너지합리화 건수	70개소		민간부문 건물에너지합리화 건수	42	52	70	100	개소	4
		태양광발전시설 보급용량 (공공시설, 임대주택)	1,550KW		태양광발전시설 보급용량 (공공시설, 임대주택)	1,105	1,275	1,550	1,700	KW	4
	녹색성장도시 구축	GT R&D 지원 건수(테스트베드 조성·운영)	15건 (1개소)	녹색성장 기반조성	GT R&D 지원 건수 (테스트베드 조성·운영)	-	-	15 (1개소)	20 (1개소)	건	10
	저공해 자동차 보급 확대	CNG 차량 보급 대수	1,028대	저공해 자동차 보급 확대	CNG 차량 보급 대수	1,297	1,706	1,028	210	대	10
		CNG충전소 확보 개소수	4개소 (47개소)		CNG 충전소 확보 개소수	5 (39개소)	4 (43개소)	4 (47개소)	-	개소	8
		운행 경유차 저공해화 대수	31,800대		운행 경유차 저공해화 대수	36,099	34,866	31,800	35,047	대	10
	기후변화 선도적 대응	에코마일리지 가입자수(가정,단체)	31만가구 (개소)	기후변화 선도적 대응	에코마일리지 가입자수(가정,단체)	-	12	31	46.5	만가구 (개소)	8
		기후변화 적응 교육 및 국제협력 건수	14회		기후변화 적응 교육 및 국제협력 건수	-	6	14	16	회(건)	4
		승용차 요일제 참여대수	110만대		승용차 요일제 참여 대수	88	100	110	115	만대	6
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	88.6	90.6	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	12건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	6	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	18건		창의 실행 건수	7	12	9	9	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	60	80	100	100	%	5
		리스크관리 역량	90점		리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
	리스크관리 역량 강화	위기관리 매뉴얼 완성도	80점	리스크관리 역량 강화	위기관리 매뉴얼 완성도	71.3	75	80	85	점	2

생활환경기획관 균형성과계획

관점	맑은 환경 본부			생활환경기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	편리하고 효율적인 폐기물 관리	음식폐기물 배출·처리 수준 시민만족도	70점	편리하고 효율적인 폐기물 처리	음식폐기물 배출·처리수준 시민만족도	60	65	70	70	점	5
		재활용품 배출·처리 수준 시민만족도	70%		재활용품 배출·처리수준 시민만족도	60	65	70	75	%	5
정책 성과 (68)	지속발전 가능한 도시 환경 조성	환경영향평가 결과 반영도	85%	지속발전 가능한 도시환경 조성	환경영향평가 결과 반영도	80	83	85	87	%	6
		시민환경교육 만족도	89점		시민환경교육 만족도	87	88	89	90	점	6
	자 원 순 환 형 폐기물 관리 체계 구축	자원회수시설 외관디자인 개선율	100%	자원순환형 폐기물 관리체계 구축	자원회수시설 외관디자인 개선	10	30	100	-	%	10
					음식물류폐기물 처리기반 구축	43	90	95	97	%	10
		재활용품 선별시설 평균 공정률	100%		폐기물의 효율적 관리	47.6	75.0	100	-	%	8
	깨끗한 도시환경 조성	공공건축물 석면지도 작성 건수	378개소	깨끗한 도시환경 조성	공공건축물 석면지도 작성 건수	-	152	378	594	개소	10
					도로물청소 실적 - 12m 이상 도로 - 12m 미만 도로	- 6,600km - 4,400km	도로물청소 실적 - 12m 이상 도로 - 12m 미만 도로	- 6,043 - 1,846	- 6,692 - 3,544	- 6,600 - 4,400	- 6,600 - 4,400
	창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	88	91	92	%
창의적 업무개선		우수 제안 건수	12건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	6	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	18건		창의 실행 건수	-	14	9	9	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	60	80	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
위기관리 매뉴얼 완성도		80점	위기관리 매뉴얼 완성도		71.3	75	80	85	점	2	

복지국 균형성과계획 (1단, 7과)

관점	서울시			복지국							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (18)	시정 만족도 향상	희망드림 프로젝트 만족도	71점	지역주민의 수요에 맞는 복지 서비스 제공	서울형복지 3대프로젝트 인지도 및 만족도	-	65.85	68	69	%	8
				공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	9.07	9.09	9.40	9.45	점	5
					공무원 청렴지수(서울시)	9.22	8.88	9.17	9.32	점	5
정책 성과 (60)	맞춤형 복지서비스 제공	희망플러스 통장 참여자수	5,000명	시민기초생활보장 및 자립 기반 조성	기초생활보장수급자 신규발굴 및 부적격자 조치율	신규12.8 부적격자 조치11.4	신규 14.5 부적격자 조치 10	신규 12 부적격자 조치 10	신규 12 부적격자 조치 10	%	4
					희망플러스 통장 가입자 수	100	10,066	5,000	5,000	명	5
					꿈나래통장 가입자 수	-	10,074	5,000	5,000	명	5
					서울 「희망드림뱅크」 지원금 집행률	-	95	98	98	%	4
				고령사회대비 노인복지 수준 향상	치매노인시설 보호율	13.89	19.8	21.6	24.0	%	4
					노인 일자리 제공률	27	48	30	33	%	4
				장애인 자립생활 기반 조성	중증장애인 활동보조지원 장애인 수	37,335	55,833	61,000	62,000	명	4
					장애인 공공일자리 취업률	4.59	5.08	4	4.1	%	4
	사회취약계층 보호 및 자활 지원 강화	자활공동체 확충 개소수	130	156	160	180	개소	4			
		‘서울시, 희망의 인문학 과정’ 참여자 수료율	66.7	73.6	75	75	%	4			
		원산지 표시 이행률	93.4	97.4	98.0	99.0	%	2			
	시민이 안심할 수 있는 도시관리	부적합 농·수산물 회수·폐기율	98%	식품안전관리 수준 향상	부적합 농·수산물 회수·폐기율	59	87	98	98.5	%	4
				시민 위생수준 향상	“서울식품안전 통합인증제” 인증 개소수	-	132	770	780	개소	4
					음식문화개선운동 동참업소 인센티브 예산 집행율	-	88	92	94	%	3
				원산지표시관리 수준 향상	식중독 발생환자 수(인구 백만명당)	-	114	90	85	명	3
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	97	95.16	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	90	14	-	건	2.5
		창의 실행건수	525건		창의 실행건수	-	61	21	-	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100	128.16	100	-	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	70.8	77.15	80	85	점	2

식품안전추진단 균형성과계획

관점	목 지 국			식 품 안 전 추 진 단							
	전 략 목 표	핵심성과지표	목표	성 과 목 표	핵심성과지표	실 적 치		목 표 치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (20)	시민 위생수준 향상	식중독발생환자 수 (인구 백만명당)	90명	믿을 수 있는 시민 먹을거리 문화 조성	식품안전교육 프로그램 만족도	-	94.3	95	97	%	10
					식품위생업소 위생점검 결과 합격률	66	90	90	91	%	5
					식품안전 불안의식 저감률	-	62	50	45	%	5
정책 성과 (60)	식품안전관리 수준향상	부적합 농·수산물 회수 폐기율	98%	식품안전관리 수준향상	부적합 농·수산물 회수·폐기율	59	87	98	98.5	%	10
					“서울식품안전 통합인증제” 인증 개소수	-	132	770	780	개소	5
					농·수·축산물 및 시민 다소비식품 안전성 검사 의뢰 건수	6,940	7,745	26,000	26,100	건	5
	시민위생수준 향상	음식문화개선운동 동참업소 인센티브 예산 집행률	92%	시민위생수준 향상	음식문화개선운동 동참업소 인센티브 예산 집행률	-	88	92	94	%	10
					식중독 발생환자 수(인구 백만명당)	-	114	90	85	명	10
	원산지표시관리 수준향상	원산지 표시 이행률	98%	원산지표시관리 수준향상	원산지 표시 이행률	93.4	97.4	98.0	99.0	%	10
농수산물 수거검사 건수					18	325	500	600	건	10	
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	93.15	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	14건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	53	6	-	건	2.5
		창의 실행 건수	21건		창의 실행 건수	-	31	9	-	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	147.8	100	100	%	5
	리스크 관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

문화국 균형성과계획 (1단, 4과, 1추진반, 1사업소)

관점	서울시			문화국											
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치				
						2008	2009	2010	2011						
시민 고객	시정만족도 향상	문화예술 향유기회 만족도	67.1점	시민고객 생활문화 만족도 향상	문화 향유율	27	24	33	36	%	2				
					문화 환경 만족도	33.2	31.1	40	43	%	2				
				세계인과 함께 즐기는 서울문화 구현	하이서울 페스티벌 국내 인지도	46	38	46	52	%	3				
					하이서울 페스티벌 시민 만족도	72.8	78.4	80	82	%	3				
				공무원 청렴도 향상	공무원 청렴도(서울시)	9.38	9.63	9.40	9.45	점	5				
					공무원 청렴도(권익위)	9.07	9.09	9.40	9.45	점	5				
정책 성과	문화관광의 세계적인 경쟁력 구축	생활문화 시설수	583개소	시민고객의 문화향유기회 확대	문화충전 프로젝트 시민만족도	83.6	83.2	84	86	%	5				
					시민을 찾아가는 문화공연 개최횟수	688	716	662	705	회	5				
				다양한 문화예술기반 확충	생활문화 시설수	543	564	583	599	개소	5				
					문화예술 창작센터 건립 개소수	-	6	3	1	개소	5				
					공공도서관 건립 지원 개소수	10	15	11	9	%	5				
				역사문화유산의 보존·복원	서울·북한산성 성과 복원실적	417	471	557	449	m	5				
					전통문화행사 관람인원	1,741	1,953	1,847	1,850	천명	5				
					한성백제박물관건립공정률		38.6	100		%	5				
				다시찾고 싶은 체육공간 조성	체육시설 이용자 만족도	65.1	65.6	66	67	%	5				
					잠실·목동운동장 이용자 수	3,664	4,254	3,900	4,000	천명	5				
					서남권 문화체육콤플렉스 건립 공정률	0	10	44	100	%	5				
				품격있는 국제스포츠타대회 육성	서울국제스포츠타대회 참가국 수	88	165	112	85	국	5				
				창의	효율적인 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	93.1	91.1	91	92	%	5
					창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	3	14	21	건	2.5
창의 실행 건수	525건	창의 실행 건수	-			20	21		21	건	2.5				
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	60	100	100	100	%	3				
					문화예술교육 횟수	14	18	16	16	회	2				
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	92.5	100	90	100	%	3				
					위기관리 매뉴얼 완성도	73.4	75.6	80	85	점	2				

한성백제박물관건립추진단 균형성과계획

관점	문 화 국			한 성 백 제 박 물 관 건 립 추 진 단								
	성 과 목 표	핵심성과지표	목표치	성 과 목 표	핵심성과지표	실 적 치		목 표 치		단위	가중치	주 요 사 업 (Initiative)
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (15)	시민고객 생활문화 만족도 향상	문화환경 만족도	40%	시민고객의 한성백제 박물관 인식 확산	한성백제박물관 홍보건수	-	10	16	20	건	15	
정책 성과 (65)	역사문화유산의 보존·복원	한성백제박물관 건립 공정률	100%	서울의 고대역사·문화를 조명하는 박물관 건립	한성백제박물관 건립 공정률	-	38.8	100	-	%	20	13.한성백제박물관 건립
					전시물 제작·설치 공정률	-	10	35	100	%	20	
					수준 높고 가치 있는 전시물 확보	-	10	80	4.41 0	점	20	
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적인 자원운영	예산 집행률	-	99.3	91	92	%	5	
	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	14건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-		2	3	건	5	
		창의 실행 건수	21건		창의 실행 건수	-		3	3	건	5	
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	60	100	100	100	%	5	
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90%	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	%	5	

푸른도시국 균형성과계획 (4과, 3사업소)

관점	서울시			푸른도시국							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	시정 만족도 향상	공원녹지 만족도	72점	편안하고 다시 찾는 공원 구현	공원이용 시민 만족도	74	75.6	76	77	점	10
				녹지행정 분야 청렴도 향상	공무원 청렴도 (서울시)	9.47	9.27	9.50	9.50	점	5
정책 성과 (63)	맑고 푸른 도시 조성	생활녹지 조성면적	3,330천 ^m ²	공원녹지 330만 ^m ² 더 늘리기	생활녹지 조성면적	677 (1,388)	1,075 (2,463)	867 (3,330)	-	천 ^m ²	10
					가로 녹시율	18.5	19.3	20.1	20.9	%	3
				생활권공원 확충 및 업그레이드	노을공원 경사형엘리베이터 추진율	-	-	60 (60)	40 (100)	%	8
					상상어린이공원 조성 실적	-	150	150	-	개소	7
					공원화장실 업그레이드 실적	16	32	8	30	개소	5
				시민고객 참여 녹화 추진	학교 공원화 조성 개소수	74	64	44	-	개교	7.5
					옥상공원화 면적 (개소수)	59,221 (106)	48,101 (122)	30,000 (80)	30,000 (80)	^m ² (개소)	7.5
					서울의 생명녹지축 연결·구축	녹지축 연결사업 개소수 (추진율)	0 (45)	2 (64)	2 (80)	2 (100)	개소 (%)
				근교산 등산로 정비 실적		68	20	21	17	km	7.5
				창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	95.6	94.4
창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선		우수 제안 건수	-	-	14	21	건	2.5
	창의 실행 건수	525건			창의 실행 건수	-	-	21	21	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	68.3	75	80	85	점	2

재무국 균형성과계획 (5과)

관점	서울시			재무국							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (20)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	재무행정 청렴도 향상	공무원 대민 청렴지수(서울시/권익위)	9.23 (9.00)	8.78 (8.99)	8.97 (9.25)	9.12 (9.30)	점	5
					공무원 내부 청렴지수(서울시/권익위)	8.86 (9.12)	9.27 (5.41)	9.67 (9.67)	9.70 (9.70)	점	5
				납세고객 중심의 지방세 제도 운영	신용카드이용 지방세 납부가능 편의점 수	3,500	7,540	10,000	완료	개소	5
					지방세 이의신청 처리기간 단축률	48.9	56.5	56	57	%	3
					이의신청(심사)결과에 대한 시민만족도	-	91	92	92.5	점	2
정책 성과 (57)	효율적 재원운영	예산 절감률	10%	재원의 안정적 확보	시세입 징수액	126,592	125,653	130,457	135,000	억원	7
					법인탈루세원 발굴액	3,345	2,285	2,000	2,050	억원	5
					세입추계 정확도(오차율)	4.6	-5.3	±6.5	±6.0	%	5
				시유재산의 생산적 관리	변상금 징수율	54	54.9	55	56	%	2
					대부료 징수율	95.9	98.1	98.2	98.3	%	2
					반납물품의 재활용률 제고	30	31	33	35	%	2
				계약 및 원가심사의 효율적 수행	계약심사를 통한 예산절감률	8.9	11.2	9.3	9.3	%	5
					계약심사 처리기간 단축	5.0	4.0	4.6	4.6	일	5
					전자계약률	65	73	75	78	%	2
				지방세제도의 합리적 개선	자치구별 세수격차	6.0	5.0	4.9	4.8	배	5
					세제개선 발굴/건의 채택건수	8	9	10	10	건	5
					체납시세 관리	체납시세 징수액	1,541	1,661	1,565	1,600	억원
				고액체납시세 징수액		482	478	455	460	억원	5
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재정운영	예산 집행률	98.97	99.16	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	614	258	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	17	54	15	15	건	2.5
조직 역량 (13)	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	111	118	100	100	%	5
				정보시스템의 효율적 활용	원가관리시스템 운영 실적	도입	78.4	80	80	점	3
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5

행정국 균형성과계획 (6과)

관점	서울시			행정국							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	9.89	7.22	9.67	9.91	점	5
					공무원 대민업무 청렴도 (서울시 / 권익위)	9.38 (9.07)	9.26 (9.09)	9.40 (9.40)	9.45 (9.45)	점	5
정책 성과 (67)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당교육시간 이수율	100%	신인사 시스템 정착	성과포인트 획득자 승진비율	12	23.65	25	26.3	%	4
					전보 매칭비율(희망근무지 배치비율)	58.9	63.8	64.4	65.5	%	4
					성과평가에 대한 직원 수용도	51	58.53	58.7	59.7	%	3
		경쟁력 있는 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5		
			맞춤형 교육프로그램 만족도	84	86.9	87	88	%	5		
			글로벌 교육훈련 및 지원수혜자	2,537	3,986	3,039	3,140	명	4		
	글로벌 교육훈련 및 지원수혜자	3,039명	근무환경 개선	사무환경 분야 만족도	64.3	66.7	67.5	68.5	%	8	
				후생복지 및 건강관리 분야 만족도	67	91.56	75	80	%	6	
	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	신공동협력 체계 구축	자치구 조정교부금 배분액 개선율	2.50	2.80	3.00	3.20	%(p)	6
					시·자치구간 공동협력회의체 운영횟수	33	61	80	90	회	8
시민이 안심할 수 있는 도시관리	재난위험시설 해소건수	32건	도시방재기능 보강	재난위험시설 해소건수	91	72	32	30	건수	7	
				생활현장 범질서 확립	160	462	550	600	건수	7	
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	93.5	99.2	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	10	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	12	83	18	18	건	2.5
조직 역량 (13)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	82.3	115.15	100	100	%	5
					워크숍 등 학습활동 횟수	17	22	14	14	회	1
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	72.2	75.09	80	80	점	2

기술심사담당관 (국) 균형성과계획 (1담당관 1시험소)

관점	서울시			기술심사담당관(국)							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (30)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	건설기술 변화에 대응하는 기술지원	건설공사 계약금액 조정실태 순회점검 기관 (공사장 실태 점검 기관 포함)	9	7	7	7	기관	10
					우수건설 사례발굴 및 전파 실적	4	5	5	5	회수	10
					건설기술 정보제공 횟수	18	18	18	18	회	10
정책 성과 (45)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	건설기술심의위원회 운영으로 시책사업의 효율적 추진	[계약·설계 기술지원 및 현장적용 평가	92.8	92.0	92.0	92.0	점	10
				기술용역 시행의 신뢰도 확보	기술용역 타당성 심사(예산절감률)	10.4	9.8	8	7	%	10
				계량기 검사의 신뢰도 확보	단축기간내 처리 민원비율	99.4	99.88	99.5	99.5	%	10
				건설공사 및 계량기 품질관리 수준향상	건설자재 품질시험·현장점검 지적건수	5,666	7,035	5,500	5,550	건	8
					계량기 검사대수	161,915	264,403	145,000	145,000	대수	7
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	96.9	90.8	91.0	94.0	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	4	6	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	1	11	6	6	건	2.5
조직 역량 (15)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	120	140	100		%	5
				건설기술을 주도하는 기술 역량 배양	건설기술 세미나 운영실적	33	20	20	20	회	2
					기술직 및 품질관리공무원 교육실적	1,809	1,308	1,530	1,530	명	3
	리스크역량 관리 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5

문화시설사업단 균형성과계획 (3담당관)

관점	서울시			문화시설사업단							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	복합문화공간 시민만족도 향상	동대문역사문화공원 건립사업 시민인지도	-	69.6	75	80	%	4
					시청사 건립공사 무재해율	-	100	100	100	%	3
					한강예술섬 조성사업 시민인지도	-	-	50	60	%	3
정책 성과 (70)	도시경쟁력 강화	동대문역사문화공원 건립 공정률	60%	미래를 창조하는 디자인컴플렉스 건립	동대문역사문화공원 건립 공정률	13	29	60	100	%	30
	지역간 도시균형발전 추진	도심재창조 프로젝트 추진율	90%	시민과 함께하는 시청사 건립	시청사 건립 공정률	8	15.4	48	100	%	20
	문화관광의 세계적인 경쟁력 구축	한강예술섬 조성 추진율	30%	품격있는 문화예술컴플렉스 건립	한강예술섬 조성 추진율	-	10	30	50	%	20
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	16	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	9	9	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

도시교통본부 균형성과계획 (2기획관, 1단, 12담당관, 1센터, 6사업소)

관점	서울시			도시교통본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	시정 만족도 향상	대중교통 이용 만족도	85.8점	교통행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수 (국민권익위)	9.00	8.99	9.25	9.30	점	5
					공무원 청렴지수 (서울시)	9.33	8.58	9.04	9.20	점	5
				교통이용 편의성 제고	교통 이용 만족도	6.41	6.85	6.65	6.73	점	1
					간선도로 통행속도	20.9	20.9	21.0	21.1	km/h	1
				특화거리 시민만족도	-	-	80	82.5	점	1	
정책 성과	고품질 교통 서비스 제공	지하철 공기질 수준	99 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	지하철 이용환경 개선	지하철 공기질(미세먼지) 수준	110	99.1	99	95	$\mu\text{g}/\text{m}^3$	4
					우대용 교통카드 발급률	40	98	100	100	%	3
		저상버스 도입대수	300대	버스 운영체계 개선	시내버스 운송원가 보전율	82	81	81	82	%	3
					저상버스 도입대수	265(751)	484(1,235)	300(1,535)	600(2,135)	대	4
		택시 카드시스템 구축률	93%	택시 서비스 수준 향상	브랜드 콜택시 Triple 9 달성	89.0	92.7	94.7	95.3	%	2
					택시 카드결제 시스템 구축률	51.2	83	93	95	%	3
					업무택시제 참여업체 수	1,559	3,162	4,000	4,500	개	2
		그린파크사업 지원 주차면수	4,500면	주차 수요관리 강화	주택가 주차장 확보율	93.4	94.9	96.5	98.2	%	2
					그린파크사업 지원 주차면수	5,608	4,913	4,500	4,000	면	3
					복합환승센터 건립 공정률(누계)	5	37.3	60	100	%	2
		자전거 전용도로 연장	30.92km	자전거 이용환경 개선	자전거 전용도로 연장	13.3	29.4	30.92	-	km	4
					자전거 이용률	2.9	3.0	3.1	3.2	%	3

관점	서울시			도시교통본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
정책 성과	고품질 교통 서비스 제공	강남북 지역 도로망 확충 공정률	78.6%	광역도로 및 민간투자사업의 효율적 추진	강남북 지역 도로망 확충공정률	12.7 (42.7)	16.6 (59.3)	19.3 (78.6)	10.0 (88.6)	%	4
					민간투자사업 추진 공정률	13 (15)	15 (30)	20 (50)	12 (62)	%	3
		서울거리 르네상스 보도정비실적	27.6km	안전하고 쾌적한 도로 관리	기능성 도로포장 실적	2,588	3,449	1,500	3,200	a	2
					도로시설물 안전점검 및 보수·보강개소수	311	260	352	310	개소	2
					서울거리 르네상스 보도정비실적	13	33.9	27.6	-	km	2
				도시미관 제고 및 보행환경개선	지하도상가 개보수공사 진척도	-	10 (10)	10 (20)	60 (80)	%	3
				걷고 싶은 거리환경 조성	노점특화거리 조성실적	618	1222	500	-	개소	3
					노점, 노상 적치물 정비실적	20.5	25.5	21.5	22	천건	2
					보도상 영업시설물 이전·정비수	-	-	200	50	개소	2
					서울 풍물시장 방문자수	250	170	180	190	만명	2
		중앙버스 전용차로 연장	7.8km	버스 이용환경 개선	중앙버스전용차로 연장	8.0 (75.9)	16.7 (92.6)	7.8 (100.4)	21.2 (121.6)	km	3
불합리한 교통신호등 개선 건수	20,900				30,348	16,018	14,661	건	2		
창의	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	95.45	90.1	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	38	57	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	57	57	건	2.5
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	93.9	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	-	77.48	80	-	점	2

교통기획관 균형성과계획

관점	도시교통본부			교통기획관								
	전략목표	핵심성과지표	목표	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객	교통행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴도(서울시)	9.04점	교통행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수 (서울시)	9.33	8.58	8.84	9.10	점	5	
	교통이용 편의성 제고	교통이용 만족도	6.65점	교통이용 만족도 제고	교통 이용 만족도	6.41	6.85	6.65	6.73	점	5	
		간선도로 통행속도	21.0km/h		간선도로 통행속도	20.9	20.9	21.0	21.1	km/h	5	
정책 성과	지하철 이용환경 개선	지하철 공기질(미세먼지) 수준	99 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	지하철 이용환경 개선	지하철 공기질(미세먼지) 수준	110	99.1	99	95	$\mu\text{g}/\text{m}^3$	5	
		우대용 교통카드 발급률	100%		우대용 교통카드 발급률	40	98	100	100	%	5	
	버스 운영체계 개선	시내버스 운송원가 보전율	81%	버스 운영체계 개선	시내버스 운송원가 보전율	82	81	81	82	%	5	
		저상버스 도입대수	300대		저상버스 도입대수	265(751)	484(1,235)	300(1,535)	600(2,135)	대	6	
	택시 서비스 수준 향상	브랜드 콜택시 Triple 9 달성	94.7%	택시 서비스 수준 향상	브랜드 콜택시 Triple 9 달성	89.0	92.7	94.7	95.3	%	5	
		택시 카드결제 시스템 구축률	93%		택시 카드결제 시스템 구축률	51.2	83	93	95	%	6	
		업무택시제 참여업체 수	4,000개		업무택시제 참여업체 수	1,559	3,162	4,000	4,500	개	5	
	주차 수요관리 강화	주택가 주차장 확보율	96.5%	주차 수요관리 강화	주택가 주차장 확보율	93.4	94.9	96.5	98.2	%	6	
		그린파킹사업 지원 주차면수	4,500면		그린파킹사업 지원 주택면수	5,608	4,913	4,500	4,000	면	5	
		복합환승센터 건립 공정률	60%		복합환승센터 건립 공정률(누계)	5	37.3	60	100	%	5	
	자전거 이용환경 개선	자전거 전용도로 연장	30.92km	자전거 이용환경 개선	자전거 전용도로 연장	13.3	29.4	30.92	-	km	5	
		자전거 이용률	3.1%		자전거 이용률	2.9	3.0	3.1	3.2	%	5	
창의	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	80.6	95.4	91	92	%	5	
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	38건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	16	24	건	2.5	
		창의 실행 건수	57건		창의 실행 건수	-	-	24	24	건	2.5	
조직 역량	성과와 역량중심의 인재육성	리스크관리 역량	90점	성과와 역량중심의 인재육성	리스크관리 역량	-	100	100	100	%	5	
		위기관리 매뉴얼 완성도	80점		위기관리 역량 강화	위기관리 매뉴얼 완성도	-	77.3	80	-	점 이상	2
			위기관리 매뉴얼 완성도			80점	위기관리 매뉴얼 완성도	-	77.3	80	-	점 이상

도로기획관 균형성과계획

관점	도시교통본부			도로기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	교통이용 편의성 제고	교통이용만족도	6.65점	도로교통 이용자 만족도 향상	자동차 전용도로 접수민원 익일 이내 처리율	99	99	99	99	%	3
	교통행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴도(권익위)	9.25점	건설(건설업등록 포함)분야 공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수 (국민권익위)	9.0	8.99	9.25	9.30	점	5
		공무원 청렴도(서울시)	9.04점		공무원 청렴지수 (서울시)	9.43	9.33	9.25	9.30	점	5
정책 성과	광역도로 및 민간투자사업의 효율적 추진	강남북 지역 도로망 확 충공정률	19.3% (78.6)	광역도로 및 민간투자사업의 효율적 추진	강남북 지역 도로망 확충공정률	12.7 (42.7)	16.6 (59.3)	19.3 (78.6)	10.0 (88.6)	%	8
		민간투자사업 추진 공정 률	20% (50)		민간투자사업 추진 공정률	13 (15)	15 (30)	20 (50)	12 (62)	%	8
	도시미관 제고 및 보행환경 개선	지하도상가 개보수공사 진척도	10% (20)	쾌적하고 안전한 지하보도, 지하상가 조성	지하도상가 개보수공사 진척도	-	10 (10)	10 (20)	60 (80)	%	7
	안전하고 쾌적한 도로 관리	기능성 도로포장 실적	1,500a	안전하고 쾌적한 도로 관리	기능성 도로포장 실적	2,588	3,449	1,500	3,200	a	6
		도로시설물 안전점검 및 보수·보강개소수	352개소		도로시설물 안전점검 및 보수·보강 개소수	311	260	352	310	개소	7
		서울거리 르네상스 보도 정비 실적	27.6km		운행제한 차량 적발건수	3,753	4,446	3,788	3,843	건	6
			서울거리 르네상스 보도 정비 실적		27.6km	서울거리 르네상스 보도정비 실적	13	33.9	27.6	-	km
	버스 이용환경 개선	중앙버스전용차로 연장	7.8km (100.4)	버스 이용환경 개선	중앙버스전용차로 연장	8.0 (75.9)	16.7 (92.6)	7.8 (100.4)	21.2 (121.6)	km	8
		불합리한 교통신호등 개 선 건수	16,018건		불합리한 교통신호등 개선 건수	20,900	30,348	16,018	14,661	건	8
	창의	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적인 자원 운영	예산 집행률	91	95.4	91	92	%
창의적 업무개선		우수 제안 건수	38건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	20	30	건	2.5
		창의 실행 건수	57건		창의 실행 건수	-	-	30	30	건	2.5
조직 역량	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	88	80	90	100	점	5
		위험관리매뉴얼 완성도	80점		위기관리 매뉴얼 완성도	65	77.7	80	-	점	2

가로환경개선추진단 균형성과계획

관점	도시교통본부			가로환경개선추진단							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	교통이용 편의성 제고	특화거리조성 시민 만족도	80%	교통이용 편의성	특화거리조성 시민 만족도	-	-	80	82.5	%	10
정책 성과	걷고 싶은 거리환경 개선	서울풍물시장 방문자 수	180만명	서울풍물시장 활성화	서울풍물시장 방문자 수	250	170	180	190	만명	18
		노점·노상적치물 정비 실적	21.5천건	노점·노상 적치물 정비	노점·노상적치물 정비실적	20.5	25.5	21.5	22	천건	18
		노점특화거리 조성 실적	500개소		노점특화거리 조성 실적 (노점이전배치)	618	1,222	500	-	개소	17
		보도상영업시설물 이전·정비 수	200개소	보도상영업시설물 관리개선	보도상영업시설물 이전·정비 수	-	-	200	50	개소	17
창의	효율적인 재원운영	예산 집행률	91%	효율적인 재원운영	예산 집행률	94.5	83.9	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	38건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	-	2	3	건	2.5
		창의 실행 건수	57건		창의 실행 건수	-	-	3	3	건	2.5
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	195	100	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	100	90	100	점	5

균형발전본부 균형성과계획 (2관, 8담당관)

관점	서울시			균형발전본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	도심재창조 프로젝트 만족도	69.1점	지역균형발전에 따른 시민만족도 향상	도심재창조사업 시민 인지도	-	65	70	75	%	5
					도심재창조사업 시민 만족도	-	66.1	69.1	72.1	점	5
정책 성과 (70)	지역간 도시균형발전 추진	도심재창조 프로젝트 추진율	90%	역사·관광문화거리 조성	국가상징거리 조성사업 추진율	-	5	20	50	%	5
					을지 한빛거리 방문객 수	-	-	10	12	만명	3
					피맛길 환경개선사업 추진율	-	5	40	70	%	3
				복합문화공간 조성	이대 동대문병원 및 교회부지 공원 조성사업 추진율	20	70	100	-	%	3
					열린남산만들기 사업 추진율	85	93	100	-	%	3
					선진물류체계 구축	물류단지조성 공정률	-	10	40	70	%
		동남권 이주전문상가 분양률	-	50	85	100	%	3			
		세운초록띠공원 2단계 조성사업 추진율	50%	녹지문화거리 조성	세운초록띠공원 2단계 조성사업 추진율	-	20	50	100	%	10
		뉴타운사업 추진율	69%	고품격 주거환경 조성	시범 뉴타운사업 추진율	80	91	97	98	%	5
					2차 뉴타운사업 추진율	45	55	64	74	%	10
					3차 뉴타운사업 추진율	27	35	47	57	%	8
미래형 도시구조 및 기능의 선도	남산르네상스 추진율	54%	남산르네상스 추진	예정자락 재정비사업 추진율	-	1	23	58	%	7	
				회현자락 재정비사업 추진율	-	20	40	70	%	7	
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	93	16	24	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	24	24	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

도심활성화기획관 균형성과계획

관점	균형발전본부			도심활성화기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	지역균형발전에 따른 시민만족도 향상	도심재창조사업 시민인지도	70%	지역균형발전에 따른 시민만족도 향상	도심재창조사업 시민인지도	-	65	70	75	%	5
		도심재창조사업 시민만족도	69.1점		도심재창조사업 시민만족도	-	66.1	69.1	72.1	점	5
정책 성과 (70)	역사·관광문화거리 조성	국가상징거리 조성 사업 추진율	20%	역사·관광문화거리 조성	국가상징거리 조성사업 추진율	-	5	20	50	%	7
		을지 한빛거리 방문객 수	10만명		을지 한빛거리 방문객 수	-	-	10	12	만명	5
		피맛길 환경개선 사업 추진율	40%		피맛길 환경개선사업 추진율	-	5	40	70	%	5
	녹지문화거리 조성	세운초록띠공원 2단계 조성사업 추진율	50%	녹지문화거리 조성	세운초록띠공원 2단계 조성사업 추진율	-	20	50	100	%	13
	복합문화공간 조성	이대 동대문병원 및 교회부지 공원 조성사업 추진율	100%	복합문화공간 조성	이대 동대문병원 및 교회부지 공원 조성사업 추진율	20	70	100	-	%	5
		열린남산만들기 사업 추진율	100%		열린남산만들기 사업 추진율	85	93	100	-	%	5
	선진물류체계 구축	물류단지조성 공정률	40%	선진물류체계 구축	물류단지조성 공정률	-	10	40	70	%	5
		동남권 이주전문 상가 분양률	85%		동남권 이주전문상가 분양률	-	50	85	100	%	5
	남산르네상스 추진	예장자락 재정비 사업 추진율	23%	남산르네상스 추진	예장자락 재정비사업 추진율	-	1	23	58	%	10
		회현자락 재정비 사업 추진율	40%		회현자락 재정비사업 추진율	-	20	40	70	%	10
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	16건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	31	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	24건		창의 실행 건수	-	-	15	15	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

뉴타운사업기획관 균형성과계획

관점	균형발전본부			뉴타운사업기획관							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	지역균형발전에 따른 시민만족도 향상	뉴타운사업 홍보건수	30건	지역균형발전에 따른 시민만족도 향상	뉴타운사업 홍보건수	20	24	30	32	건	10
정책 성과 (70)	고품질 주거환경 조성	시범 뉴타운사업 추진율	97%	고품질 주거환경 조성	시범 뉴타운사업 추진율	80	91	97	98	%	15
		2차 뉴타운사업 추진율	64%		2차 뉴타운사업 추진율	45	55	64	74	%	30
		3차 뉴타운사업 추진율	47%		3차 뉴타운사업 추진율	27	35	47	57	%	25
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	16건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	62	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	24건		창의 실행 건수	-	-	9	9	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5

도시계획국 균형성과계획 (5과, 1반)

관점	서울시			도시계획국								
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객	시민고객과 소통 · 협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	도시계획정보 이용 시민고객 편의제공	맞춤형 도시계획정보 제공건수	13,362	429,389	450,000	470,000	건	5	
				쾌적한 도시환경 조성	도시계획의 계획대비 실행율	100	98.96	100	100	%	5	
정책 성과	미래형 도시 구조·기능의 선도	용산국제업무지구 조성 세부계획 추진율	90%	입체적이고 미래지향적인 도시관리 기반 구축	용산국제업무지구 조성 세부계획 추진율	50	80	90	100	%	6	
		문정도시개발사업 조성 세부계획 추진율	90%		문정도시개발사업 세부계획 추진율	50	80	90	100	%	6	
		마곡지구 조성(1단계) 추진율	75%		마곡지구 조성(1단계) 추진율	25	55	75	90	%	6	
	지역간 도시균형발 전 추진	도심재창조 프로젝트 추진율	90%	지속 가능한 도시발전 기반조성	도시관리계획 재정비수립 추진율	-	-	60	100	%	6	
					도시관리 기본틀 정비를 통한 서울발전 도모	삶의 질 분석을 통한 도시발전방향 연구용역 추진율	-	-	100	-	%	5
					공공공지 형태별로 기능에 맞는 타 도시계획 시설로의 변경 추진율	-	50	100	-	%	5	
					지하입체도시 마스터플랜 수립 추진율	-	-	70	100	%	6	
					대규모부지 용도변경 사전협상제도 추진율	-	70	100	-	%	5	
					4차원 서울 프로젝트 추진율	40	60	80	100	%	5	
	토지정보 기반강화로 질 위주의 행정서비스 공급	한국토지정보시스템(KLIS) 고도화 사업 진척률	60	90	100	-	%	5				
		최첨단 네트워크 RTK시스템 효율적 운영 추진율	-	-	100	-	%	5				
		국·공유지의 이용현황에 따른 토지이동정리 건수	-	-	300	300	건	5				
창의	효율적재원 운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	93.2	81.8	91	92	%	5	
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	269	57	12	18	건	2.5	
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	11	30	18	18	건	2.5	
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간	100 %	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	132	144	100	100	%	5	
				창의시정 활성화를 위한 워크숍 개최횟수	2	3	2	2	회	2		
				외부인력과 유기적 네트워크 구축	미래공간창조 합동포럼 개최횟수	10	10	7	7	회	3	
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량(사업리스크)	86	100	90	100	점	5	

주택국 균형성과계획 (1단, 6과, 1반)

관점	서울시			주택국							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (8)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	주택행정서비스 시민만족도 향상	주택행정 민원분야 시민만족도	-	81.8	82.8	83.8	%	2
		장기전세주택 Shift 만족도	75.8점		건축분야 청렴도	-	9.00	9.27	9.54	점	3
	시정만족도 향상	장기전세주택 Shift 만족도	75.8점		장기전세주택 Shift 브랜드 인지도	54	74	77	80	%	3
정책 성과 (70)	맞춤형 복지서비스 제공	장기전세주택 Shift 공급량	8,387호	서민주택 공급 및 주거복지 지원 강화	장기전세주택 Shift 공급량	2,625	3,243	8,387	2,935	호	8
		공공임대주택 공급량	14,652호		공공임대주택 공급 호수	-	5,160	14,652	8,477	호	8
					서울형 해비타트 수혜 세대수	-	3,287	2,500	3,000	세대	4
					공공임대주택 시설 업그레이드사업비 집행률	-	33	85	85	%	4
	지역간 도시균형 발전 추진	도심재창조 프로젝트 추진율	90%	쾌적하고 다양한 주거환경 조성	특별경관관리 우수디자인 정비사업 구역수	-	5	5	5	구역	5
					저층 주거지 조성 구역수	2	4	4	4	구역	5
					시민중심의 정비사업 조기정착	성수·한남지구 공공관리 시범사업 추진율	-	80	100	-	%
				정비사업 클린업시스템 구축률		-	50	100	-	%	6
				주택재개발·재건축 정비구역 신규지정 구역수		-	30	30	30	구역	4
				도시의 건축문화수준 향상	한강 수변지역 공간구조재편 후속사업 추진율	-	60	100	-	%	8
					그린건축물 건설기준 구축률	-	20	80	100	%	4
					한옥(백인제가) 매입 및 활용사업 공정률	-	40	90	100	%	5
					주택정책 연구과제 수행건수	-	2	3	4	건	3
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	84.0	91.0	92.0	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	32	13	20	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	18	18	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	70	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	-	75	80	85	점	2

신주택정책기획단 균형성과계획

관점	주 택 국			신 주택 정책 기 획 단								
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성 과 목 표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (5)	주택행정서비스 시민 만족도 향상	주택행정 민원분야 시민 만족도	82.8%	주택행정서비스 시민 만족도 향상	주택행정 민원분야 시민 만족도	-	81.8	82.8	83.8	%	5	
정책 성과 (75)	쾌적하고 다양한 주거환경 조성	특별 경관관리 우수 디자인 정비사업 구역수	5구역	쾌적하고 다양한 주거환경 조성	특별 경관관리 우수 디자인 정비사업 구역수	-	5	5	5	구역	10	
		저층 주거지 조성 구역수	4구역		저층 주거지 조성 구역수	2	4	4	4	구역	10	
	시민중심의 정비사업 조기정착	성수·한남지구 공공관리 시범사업 추진율	100%	정비사업 공공관리제도 조기정착	성수·한남지구 공공관리 시범사업 추진율	-	80	100	-	%	10	
		정비사업 클린업시스템 구축률	100%		정비사업 클린업시스템 구축률	-	50	100	-	%	10	
		주택재개발·재건축 정비 구역 신규지정 구역수	30구역		노후·불량 주거환경 개선	주택재개발·재건축 정비 구역 신규지정 구역수	-	30	30	30	구역	8
	도시의 건축문화수준 향상	한옥(백인제가) 매입 및 활용사업 공정률	90%	도심부의 역사·문화적 특성보전	한옥(백인제가) 매입 및 활용사업 공정률	-	40	90	100	%	10	
					성북2구역 한옥신규조성 구역지정 (정비계획) 추진 공정률	-	10	100	-	%	7	
		주택정책 연구과제 수행건수	3건	미래를 대비하는 주택 정책 개발	주택정책 연구과제 수행건수	-	2	3	4	건	5	
	창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	80.0	91.0	92.0	%	5
		창의적 업무개선	우수 제안 건수	13건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	8	7	11	건	2.5
창의 실행 건수			18건	창의 실행 건수		-	-	9	9	건	2.5	
조직 역량 (10)	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	5	
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	70	90	100	점	5	

물관리국 균형성과계획 (4과, 2센터)

관점	서울시			물관리국							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (8)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3%	하천수질 “좋은물 등급” 확대	“좋은물 등급(II)” 달성률	39	39	42	46	%	8
정책 성과 (70)	미래형 도시 구조 및 기능의 선도	남산 르네상스 추진율	54%	물 순환형 도시조성	실개천 조성 개소 수	-	4	5	6	개 (누계)	7
		마곡지구 조성 (1단계) 추진율	75%		물 순환형 도시조성	남산 물흘리기 사업 공정률	-	50	100	-	%
	시민이 안심할 수 있는 도시 관리	하수관거 정비길이	163km	청정하천, 천수도시 조성	하수고도처리시설 설치 및 시설 현대화 공정률	-	5	20	100	%	7
					생태하천 복원길이	8.2 (84.7)	21.8 (106.5)	15.6 (122.1)	-	km (누계)	7
				물재생센터 주변 악취 저감	분뇨처리시설 지하화 및 탈취시설 개선 공정률	-	20	50	70	%	7
					주민 친화공간 조성 공정률.	-	-	100	-	%	7
				효율적인 물관리 infra 구축	하수관거 정비 길이	251	232	163	163	km	7
					빗물저류조 설치 개소 수	3 (11)	2 (13)	3 (16)	-	개 (누계)	7
					빗물펌프장 시설능력 향상 개소 수	-	9 (9)	19 (28)	13 (41)	개 (누계)	7
				창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	87.8	88.1%
창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선		우수 제안 건수	-	4	12	18	건	2.5
	창의 실행 건수	525건			창의 실행 건수	-	11	18	18	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100	100	100	100	%	5
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	95.59	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	71.18	75	80	80	점	2

소방재난본부 균형성과계획 (4과, 1반, 1센터, 1소방학교)

관점	서울시			소방재난본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	시정 만족도 향상	119구급서비스 만족도	81.3%	소방분야 청렴도 향상	공무원 청렴도 (권익위)	9.2	9.65	9.66	9.50	점	5
					공무원 청렴도 (서울시)	9.4	9.19	9.66	9.39	점	5
				소방재난 민원이용자 서비스 향상	119구급대 이용시민 만족도	91	94	95	95	%	3
					화재로 인한 사망자 수	54	37	64	62	명	2
정책 성과	시민이 안심할 수 있는 도시관리	화재신고 접수후 출동시간	70초	도시화재 재난취약구조 개선	저소득층 화재경보기 보급대수	7,334	8,484	9,174	-	대	7
					화재취약대상 소방검사 시정률	96	96.5	97	97.5	%	6
				종합재난관리시스템 안정화	종합재난관리시스템 구축률(누계)	30(50)	40(90)	10(100)	-	%	9
					소방재난관리업무의 과학화	화재신고 접수 후 출동시간	70	70	70	70	초
				화재 전문 감식요원 교육		46	46	46	46	명	6
				구조 구급능력의 향상	구조전문가 양성 인원수	40	40	40	40	명	7
					U-안심콜 서비스 등록인원	3,824	4,112	4,000	5,000	명	6
				시민자율 방재능력 향상	시민안전체험관 이용인원	162,471	158,671	158,988	159,306	명	9
단독주택 수요가 도시가스 배관 안전진단 세대수	217,000	454,000	576,000		-	세대	6				
창의	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	-	-	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	14	21	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	5	21	21	건	2.5
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5
				리스크관리 역량강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	-	-	80	85	점	2

도시기반시설본부 균형성과계획 (2국, 12부, 1반)

관점	서울시			도시기반시설본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (14)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	재무행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	-	8.99	9.25	9.25	점	5
					공무원 청렴지수(서울시)	-	9.25	9.25	9.25	점	5
				공사중 시민불편 최소화	공사중 환경기준치 준수	-	0	0	0	건	1
					시민이 안심할 수 있는 도시관리	재난(붕괴)사고로 인한 사망자수	0	0	0	명	1
				안전점검 실시횟수 및 조치율		점검 24회 조치 85%	점검 26회 조치 85%	점검 30회 조치 85%	점검 30회 조치 85%	회 %	2
				품질관리계획 적정성 확인 및 교육 실시 횟수		20개 공구 교육 5회	23개 공구 교육 8회	11개 공구 교육 6회	14개 공구 교육 6회	공구 회	1
정책 성과 (63)	시민이 안심할 수 있는 도시관리	도로시설물 안전점검·진단 및 유지관리	40개소	공공 시설물의 체계적인 안전관리	도로시설물 안전점검·진단 및 유지관리	38	41	40	37	개소	4
					한강교량 내진성능 보강공사 공정률	40	65	100	-	%	3
					한강교량 수중구조물 점검(기수)	350	312	312	315	기	3
				기능과 환경이 조화되는 도로시설물 확충	월드컵대교 건설공사 공정률	0.5	0.5	3	25	%	5
					시민보행환경 및 교통소통 개선 공정률	18	38	70	100	%	2
					강남순환도시고속도로건설(민자구간) 공정률	5.3	12	30	50	%	4
	문화관광의 세계적 경쟁력 구축	생활문화 시설 수	583 개소	인간중심의 환경친화적 공공시설물 건립	첨단 IT 및 안전체험시설 건립 공정률	8	35	65	83	%	3
					공공의료시설 건립 공정률	17	50	100	-	%	3
					문화시설 건립 공정률	10	28	63	92	%	3
				하수 고도처리사업 효율적 추진	물재생센터 고도처리시설 2단계 공사 공정률	5	30	55	90	%	2
					중량물재생센터 고도처리사업 공정률	0.5	13	32	55	%	3

관점	서울시			도시기반시설본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
정책 성과 (63)	시정만족도 향상	대중교통이용 만족도	85.8점	철저한 공정관리로 차질없는 도시철도 건설	9호선 2단계 건설 추진 공정률	3	12	32	58	%	5
					9호선 3단계 1구간 건설 추진 공정률	사업계획 수립 및 방침	공사발주 및 업체선정	4.7	11.8	%	2
					9호선 3단계 2구간 건설 추진 공정률	-	도시철도 기본계획수립	1.4	6.4	%	2
					7호선연장 건설 추진 공정률	35	55.9	69	87	%	2
				신교통수단 도입·건설	신림선 경전철 건설 추진 공정률	적격성조사	제3자공고	협상대상자 지정, 협상	실시협약, 실시계획승인	%	2
					우이-신설 경전철 건설 추진 공정률	-	0.3	14.5	35.0	%	3
				지하철 이용 승객 서비스 수준 향상	9호선 전동차 증차 제작 공정률	-	-	30	100	%	3
					7호선 연장건설(시스템분야)	-	-	25	75	%	2
					쾌적한 정거장 환경설비공사 추진 공정률	-	-	10	65	%	2
				도시철도 정거장 디자인 업그레이드 추진	9호선 3단계 정거장 디자인 설계 추진 공정률	-	-	10	50	%	3
우이~신설 경전철 디자인 설계 추진 공정률	50	80	90		100	%	2				
창의 (10)	효율적인 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	92	78	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	26	39	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	20	39	39	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5
		위기관리 매뉴얼 완성도	80점		위기관리 매뉴얼 완성도	-	-	80	85	점	2

시설안전국 균형성과계획 (7부)

관점	도시 기반 시설 본부			시설 안전국							
	전략 목표	핵심성과지표	목표치	성과 목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (11)	재무행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	9.25점	재무행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	-	8.99	9.25	9.25	점	5
		공무원 청렴지수(서울시)	9.25점		공무원 청렴지수(서울시)	-	9.25	9.25	9.25	점	5
	시민이 안심할 수 있는 도시 관리	재난사고(붕괴)로 인한 사망자수	0명	시민이 안심할 수 있는 도시관리	재난사고(붕괴)로 인한 사망자수	0	0	0	0	명	1
정책 성과 (67)	공공 시설물의 체계적인 안전관리	도로시설물 안전점검·진단 및 유지관리	40개소	공공 시설물의 체계적인 안전관리	도로시설물 안전점검·진단 및 유지관리	38	41	40	37	개소	10
		한강교량 내진성능 보강공사 공정률	100%		한강교량 내진성능 보강공사 공정률	40	65	100	-	%	5
		한강교량 수중구조물 점검기수	312기		한강교량 수중구조물 점검기수	350	312	312	315	기	5
	기능과 환경이 조화되는 도로시설물 확충	월드컵대교 건설공사 공정률	3%	기능과 환경이 조화되는 도로시설물 확충	월드컵대교 건설공사 공정률	0.5	0.5	3	25	%	10
		시민보행환경 및 교통소통 개선 공정률	70%		시민보행환경 및 교통소통 개선 공정률	18	38	70	100	%	5
		강남순환도시고속도로 건설 (민자구간) 공정률	30%		강남순환도시고속도로 건설 (민자구간) 공정률	5.3	12	30	50	%	7
	인간중심의 환경친화적 공공시설물 건립	첨단 IT 및 안전체험시설 건립 공정률	65%	인간중심의 환경친화적 공공시설물 건립	첨단 IT 및 안전체험시설 건립 공정률	8	35	65	83	%	5
		의료시설 건립 공정률	100%		의료시설 건립 공정률	17	50	100	-	%	5
		문화시설 건립 공정률	63%		문화시설 건립 공정률	10	28	63	92	%	5
	하수 고도처리사업 효율적 추진	물재생센터 고도처리시설 2단계 공사 공정률	55%	하수 고도처리사업 효율적 추진	물재생센터 고도처리시설 2단계 공사 공정률	5	30	55	90	%	5
중량물재생센터 고도처리사업 공정률		32%	중량물재생센터 고도처리사업 공정률		0.5	13	32	55	%	5	
창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	93	80	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	26건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	14	21	건	2.5
		창의 실행 건수	39건		창의 실행 건수	-	14	21	21	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 직무관련 교육시간	-	-	100	-	%	5
		리스크관리 역량	90점		리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5
	리스크관리 역량 강화	위기관리 매뉴얼완성도	80점	리스크관리 역량 강화	위기관리 매뉴얼 완성도	-	-	80	85	점	2

도시철도국 균형성과계획 (5부 1반)

관점	도시 기반 시설 본부			도시 철도국							
	전략 목표	핵심성과지표	목표치	성과 목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	재무행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위) 공무원 청렴지수(서울시)	9.25점 9.25점	재무행정분야 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위) 공무원 청렴지수(서울시)	- -	8.99 9.25	9.25 9.25	9.25 9.25	점 점	5 5
	공사중 시민불편 최소화	공사중 환경기준 준수	100점	공사중 시민불편 최소화	공사중 환경기준 준수	-	0	0	0	건	1
	시민이 안심할 수 있는 도시관리	안전점검 실시횟수 및 조치율	점검 30회 조치 85%	시민이 안심할 수 있는 도시관리	안전점검 실시횟수 및 조치율	점검 24회 조치 85%	점검 26회 조치 85%	점검 30회 조치 85%	점검 30회 조치 85%	회 %	1
		품질관리계획 적정성 확인 및 교육실시 횟수	11개 공구 교육 6회		품질관리계획 적정성 확인 및 교육실시 횟수	20개 공구 교육 5회	23개 공구 교육 8회	11개 공구 교육 6회	14개 공구 교육 6회	공구 회	1
재난(붕괴)사고 관련 사망자수		0명	재난(붕괴)사고 관련 사망자수		0	0	0	0	명	2	
정책 성과 (63)	철저한 공정관리로 차질없는 도시철도 건설	9호선 2단계 건설 추진 공정률	32%	철저한 공정관리로 차질없는 도시철도 건설	9호선 2단계 건설 추진 공정률	3	12	32	58	%	10
		9호선 3단계 1구간 건설 추진 공정률	4.4%		9호선 3단계 1구간 건설 추진 공정률	사업계획 수립 및 방침	공사발주 및 업체선정	4.7	11.8	%	5
		9호선 3단계 2구간 건설 추진 공정률	1.3%		9호선 3단계 2구간 건설 추진 공정률	-	도시철도 기본계획수립	1.4	6.4	%	5
		7호선연장 건설 추진 공정률	69%		7호선연장 건설 추진 공정률	35	55	69	87	%	6
	신교통수단 도입· 건설	신림선 경전철 건설 추진 공정률	협상대상자 지정, 협상	신교통수단 도입·건설	신림선 경전철 건설 추진 공정률	적격성조사	제3자공고	협상대상자 지정, 협상	실시협약, 실시계획승인	%	7
		우이-신설 경전철 건설 추진 공정률	14.5%		우이-신설 경전철 건설 추진 공정률	-	0.3	14.5	35.0	%	10
	지하철 이용승객 서비스 수준 향상	9호선 전동차 증차 제작 공정률	30%	지하철 이용승객 서비스 수준 향상	9호선 전동차 증차 제작 공정률	-	-	30	100	%	5
		7호선 연장건설(시스템분야)	25%		7호선 연장건설(시스템분야)	-	-	25	75	%	4
		쾌적한 정거장 환경설비공사 추진 공정률	10%		쾌적한 정거장 환경설비공사 추진 공정률	-	-	10	65	%	3
	도시철도 정거장 디자인 업그레이드 추진	9호선 3단계 정거장 디자인 설계 추진 공정률	10%	도시철도 정거장 디자인 업그레이드 추진	9호선 3단계 정거장 디자인 설계 추진 공정률	-	-	10	50	%	5
우이~신설 경전철 디자인 설계 추진 공정률		90%	우이~신설 경전철 디자인 설계 추진 공정률		50	80	90	100	%	3	
창의 (10)	효율적인 재원운영 창의적 업무 개선	예산 집행률	91%	효율적 재원운영 창의적 업무 개선	예산 집행률	90.3	75	91	92	%	5
		우수 제안 건수	26건		우수 제안 건수	-	-	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	39건		창의 실행 건수	-	6	18	18	건	2.5
조직 역량 (12)	성과와 역량중심의 인재 육성 리스크관리 역량 강화	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성 리스크관리 역량 강화	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	-	%	5
		리스크관리 역량	90점		리스크관리 역량	-	-	90	100	점	5
		위기관리 매뉴얼 완성도	80점		위기관리 매뉴얼 완성도	-	-	80	85	점	2

상수도사업본부 균형성과계획 (4부, 1연구원, 8수도사업소, 6정수센터)

관점	서울시			상수도사업본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	시정 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	74점	고객의 아리수 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	-	-	75	75	점	2
					아리수 음용률	50.9	52.1	53	53.5	%	3
				공무원 청렴도 향상 (건설공사 계약/지도감독 분야)	공무원 청렴지수(국민권익위)	9.00	8.99	9.25	9.30	점	5
					공무원 청렴지수(서울시)	9.43	9.37	9.25	9.30	점	5
정책 성과 (60)	시정 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	74점	아리수 품질의 고급화	취수원 상류 이전 추진율	30	60	75	100	%	6
					고도정수처리시설 도입 추진율	5	20	42	65	%	6
				안정된 공급체계 구축	배수지 노후시설 종합정비 개소수	14	15	13	12	개소	5
					상수도 배관망 정비실적	184	125	89	105	km	5
				최고품질의 아리수 생산	정수 생산시설 정비건수	80	220	64	65	건	6
					정수 수질검사 기준 적합도	100	100	100	100	%	5
				상수도사업의 경영개선	수도요금 납부율	97.29	97.04	97.23	97.27	%	4
					유수율	91.7	92.92	93.0	93.5	%	6
				아리수 인식개선	아리수 아파트 추진율	-	100	100	100	%	5
					아리수 품질확인제 실시 가구수	680	950	1,000	1,000	천가구	6
육내 노후수도관 개량비 지원 가구수	14,392	19,476	17,000	17,000	가구	6					
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	87.1	87.4	91.0	92.0	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	1,413	40	60	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	131	1225	60	60	건	2.5
조직 역량 (15)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	93.6	129.84	100	100	%	5
					아리수 아카데미 참여인원	5,650	3,968	3,000	3,150	명	3
				리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	70.25	78.83	80	85	점	2

상수도사업본부 균형성과계획

관점	상수도사업본부			상수도사업본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	고객의 아리수 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	75점	고객의 아리수 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	-	-	75	75	점	2
		아리수 음용률	53%		아리수 음용률	50.9	52.1	53	53.5	%	3
	공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수(국민권익위)	9.25점	공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수(국민권익위)	9.00	8.99	9.25	9.30	점	5
		공무원 청렴지수(서울시)	9.25점		공무원 청렴지수(서울시)	9.43	9.37	9.25	9.30	점	5
정책 성과 (60)	아리수 품질의 고급화	취수원 상류 이전 추진율	75%	아리수 품질의 고급화	취수원 상류 이전 추진율	30	60	75	100	%	6
		고도정수처리시설 도입 추진율	42%		고도정수처리시설 도입 추진율	5	20	42	65	%	6
	안정된 공급체계 구축	배수지 노후시설 종합정비 개소수	13개소	안정된 공급체계 구축	배수지 노후시설 종합정비 개소수	14	15	13	12	개소	5
		상수도 배관망 정비실적	89km		상수도 배관망 정비실적	184	125	89	105	km	6
	최고품질의 아리수 생산	정수 생산시설 정비건수	64건	최고품질의 아리수 생산	정수 생산시설 정비건수	80	220	64	65	건	6
		정수 수질검사 기준 적합도	100%		정수 수질검사 기준 적합도	100	100	100	100	%	5
	상수도사업의 경영개선	수도요금 납부율	97.23%	상수도사업의 경영개선	수도요금 납부율	97.29	97.04	97.23	97.27	%	4
		유수율	93.0%		유수율	91.7	92.92	93.0	93.5	%	5
	아리수 인식개선	아리수 아파트 추진율	100%	아리수 인식개선	아리수 아파트 추진율	-	100	100	100	%	5
		아리수 품질확인제 실시가구수	1,000 천가구		아리수 품질확인제 실시 가구수	680	950	1,000	1,000	천가구	6
옥내 노후수도관 개량비 지원 가구수		17,000 가구	옥내 노후수도관 개량비 지원 가구수		14,392	19,476	17,000	17,000	가구	6	
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	87.1	87.4	91.0	92.0	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	40건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	1,413	40	60	건	2.5
		창의 실행 건수	60건		창의 실행 건수	131	1172	60	60	건	2.5
조직 역량 (15)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	93.6	129.35	100	100	%	5
					아리수 아카데미 참여인원	5,650	3,968	3,000	3,150	명	3
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	100	100	90	100	점	5
	위기관리 매뉴얼 완성도	80점		위기관리 매뉴얼 완성도	70.25	78.83	80	85	점	2	

상수도연구원 균형성과계획

관점	상수도사업본부			상수도연구원									
	전략목표	핵심성과지표	목표치	성과목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	주요사업 [initiative]	
						2008	2009	2010	2011				
시민 고객 (20)	고객의 아리수 만족도 향상	수돗물 아리수 만족도	75점	시민고객 서비스 만족도를 위한 홍보	아리수 탐구교실 참가 인원	18,569	20,346	15,000	15,000	명	5		
		아리수 음용률	53%	수질검사 및 서비스 제공	수돗물 수질 직접 확인 서비스 무료제공 건수	2,200	2,460	2,600	2,600	건	7		
					공급과정에서 수질안전성 확인 건수	7,200	7,236	7,800	7,800	건	8		
정책 성과 (60)	아리수 품질의 고급화	고도정수처리시설 도입 추진율	42%	최상의 수돗물 아리수 연구 및 기술개발	영등포 막여과 정수처리시설 추진율	70	85	95	100	%	15		
					고도정수처리 연구 추진율	60	70	80	90	%	11		
	최고 품질의 아리수 생산	정수 수질검사 기준 적합도	100%	고품질 아리수 생산을 위한 연구	안심하고 마실 수 있는 수질검사 강화	원·정수 수질검사 횟수	1,013	1,163	1,193	1,199	회	15	
					배급수관 부식저감 효과 정수처리 실증플랜트 적용 연구 추진율	60	80	90	100	%	9		
					장·단기 추진과제 연구결과 국내·외 발표 건수	13	22	22	22	건	10		
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91.0%	효율적 재원운영	예산 집행률	91.2	89.39	91.0	92.0	%	5		
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	40건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	60	4	6	건	2.5		
		창의 실행 건수	60건		창의 실행 건수	9	66	6	6	건	2.5		
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	116	136.26	100	100	%	5		
		아리수 아카데미 참여인원	3,000명		아리수 아카데미 참여인원	-	86	96	100	명	5		

한강사업본부 균형성과계획 (1단, 6부)

관점	서울시			한강사업본부							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	시정 만족도 향상	한강르네상스 만족도	70.8점	공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수 (권익위)	9.00	8.99	9.25	9.30	점	5
					공무원 청렴지수 (서울시)	9.66	8.99	9.25	9.30	점	5
				한강공원 이용 활성화	한강공원 이용자 만족도	62.1	64.3	67.5	70.9	%	5
					공원이용 시민수	56,779	38,584	40,491	42,516	천명	5
정책 성과	세계인의 한강 조성	한강르네상스 프로젝트 추진율	49%	활력이 넘치는 수변도시서울 구현	한강르네상스 프로젝트 추진율	10	24	49	64	%	18
				한강을 서울의 문화관광 랜드마크로 조성	플로팅아일랜드 조성사업 추진율	40	55	100	-	%	7
				한강 접근성 향상	나들목 증설 공사 추진율	10	40	100	-	%	5
					한강 공공자전거 시스템 구축률	-	-	50	100	%	5
				한강의 자연생태계 회복기반 조성	한강둔치 수목식재 수량	22,193	33,496	10,000	-	주	4
					자연형 호안 조성 공정률	-	2	20	40	%	5
					한강지천 합류부 생태개선 추진율	20	35	100	-	%	4
				한강 안전관리 강화	저수로 정비 준설량	167,431	116,900	100,000	100,000	m³	5
					제방, 접근통로 안전등급	90	90	90	90	점	5
창의	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	-	94.91	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	86	12	18	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	7	18	18	건	2.5	
조직 역량	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	92.16	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	86.67	90	100	점	5
					위기관리 매뉴얼 완성도	-	-	80	85	점	2

한강사업기획단 균형성과계획

관점	한 강 사 업 본 부			한 강 사 업 기 획 단							
	전 략 목 표	핵심성과지표	목표치	성 과 목 표	핵심성과지표	실 적 치		목 표 치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객	공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수(권익위)	9.25점	공무원 청렴도 향상	공무원 청렴지수 (권익위)	9.00	8.99	9.25	9.30	점	5
		공무원 청렴지수(서울시)	9.25점		공무원 청렴지수 (서울시)	9.66	8.99	9.25	9.30	점	5
	한강공원 이용활성화	한강공원 이용자 만족도	67.5%	한강공원 홍보 강화로 즐거찾는 한강만들기	한강공원 이용자 만족도	62.1	64.3	67.5	70.9	%	5
					한강르네상스 프로젝트 인지도	60	63.2	70	75	%	5
정책 성과	활력이 넘치는 수변도시 서울구현	한강르네상스 프로젝트 추진율	49%	활력이 넘치는 한강 구현	권역별 특화사업 추진율 (잠실, 이촌, 양화 권역)	-	5	15	40	%	10
					서해연결 한강주운 기반조성사업 종합 추진율	8	20	63	90	%	10
	한강을 서울의 문화관광 랜드마크로 조성	플로팅아일랜드 조성사업 추진율	100%	한강을 서울의 문화관광 랜드마크로 조성	플로팅 아일랜드 조성사업 추진율	40	55	100	-	%	15
	한강의 접근성 향상	나들목 증설 공사 추진율	100%	한강 접근성 향상	나들목 증설공사 추진율	10	40	100	-	%	5
		한강 공공자전거시스템 구축률	50%		한강 공공자전거시스템 구축률	-	-	50	100	%	10
	한강의 자연생태계 회복 기반조성	한강둔치 수목식재	10,000주	한강의 자연성 회복 기반 강화	한강둔치 수목식재 수량	22,193	33,496	10,000	-	주	5
		자연형 호안조성 공정률	20%		자연형 호안조성 공정률	-	2	20	40	%	5
	창의	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	90	94.5	91	92	%
창의적 업무개선		우수 제안 건수	12건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	38	8	12	건	2.5
		창의 실행 건수	18건		창의 실행 건수	-	3	12	12	건	2.5
조직 역량	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	-	96.62	100	100	%	5
	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	90점	리스크관리 역량 강화	리스크관리 역량	-	85	90	100	점	5

보건환경연구원 균형성과계획 (3부, 2검사소)

관점	서울시			보건환경연구원							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	연구원 이용 시민의 만족도 향상	민원만족도	79	84	84.5	85	점	5
				공무원 청렴도 향상	공무원 청렴도	- (8.60)	9.19 (9.09)	9.42 (9.42)	9.45 (9.45)	점	10
정책 성과 (61)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	식·의약품 안전성 강화	농·수·축산물 안전성 검사 건수	57,044	58,366	50,800	51,100	건	15
					식의약품 및 한약재 안전성 검사 건수	36,176	35,805	29,850	29,850	건	10
				질병예방 수준 향상	미생물 및 전염병 예방검사 건수	55,893	47,166	38,200	40,000	건	10
				선진국 수준의 연구원 도약	첨단연구시설 구축률	5	11.84	80	100	%	8
	맑고 푸른도시 조성	미세먼지 오염도	49 $\mu\text{g}/\text{m}^3$	환경의 질 개선	환경오염물질 검사 건수	80,448	121,117	82,984	87,114	건	10
					대기오염 정보제공 건수	762,120	840,960	800,000	800,000	건	8
창의 (10)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	97	98.63	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	10	15	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	15	15	건	2.5
조직 역량 (14)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
					연구사업 건수	77	64	62	62	건	3
					SCI급 논문게재 건수	-	5	7	7	건	3
					세미나 및 정보발표회 개최횟수	36	37	36	36	회	3

인재개발원 균형성과계획 (2과)

관점	서울시			인재개발원								
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	성과 향상에 기여하는 교육서비스 제공	교육훈련·환경에 대한 만족도	4.0	4.19	4.20	4.23	점	5	
					교육 후 직무능력 향상 기여도	3.5	4.05	4.07	4.10	점	5	
정책 성과 (70)	성과와 역량 중심의 인재 육성	u-지식여행 콘텐츠 개발편수	2,500편	역량기반의 교육과정 개발	외국 공무원 연수 프로그램 개발·연수 실적	9	9	10	11	건	10	
					5급 승진 역량평가 및 승진자 과정 설계·운영 만족도	3.81	3.57	3.60	3.60	점	8	
					역량모델에 기반한 교육훈련과정 조정률	14	20	20	23	%	5	
		e-러닝과정 이수 인원수	35,000명	유비쿼터스 학습체계 구축	u-지식여행 콘텐츠 개발편수	1,690	2,500	2,500	2,500	편	5	
					e-러닝 콘텐츠 개발 과정수	13	24	5	8	과정	5	
					e-러닝과정 이수 인원수	13,800	41,808	35,000	40,000	명	5	
					창의클리닉 게재건수	240	252	220	220	건	5	
					시험관리의 신뢰성 제고	전형업무 개선건수	4	3	4	4	건	7
					창의적·효율적 교육 운영	교육과정 운영 만족도	3.93	4.36	4.05	4.07	점	10
						우수 강사 Pool 인원수	1,878	1,981	1,920	1,940	명	5
창의 교육 이수자 만족도	4.21	4.29	4.30	4.30		점	5					
창의 (10)	창의적 업무개선	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	94.9	96.6	91.0	92.0	%	5
		우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	4	6	건	2.5	
		창의 실행 건수	525건	창의 실행 건수	-	8	6	6	6	건	2.5	
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	100%	HRD 전문성 확보	연구과제 발표회 및 포럼 개최·참여 횟수	5	10	8	8	회	5	
				성과와 역량중심의 인재 육성	1인당 교육시간 이수율	98.9	132.4	100	100	%	5	

어린이병원 균형성과계획 (2부)

관점	서울시			어린이병원							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	의료서비스 수준 향상	병원이용자 만족도	94	92.85	92	93	%	5
					외래환자수	15,684	18,769	17,000	18,000	명	5
정책 성과 (70)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	공공보건 의료서비스 강화	사회취약계층아동 진료 인원수	3,107	4,720	4,000	4,500	명	10
					건강검진 운영실적	4,480	5,216	5,250	5,500	명	5
				전문 의료서비스 제공	전문 치료프로그램 운영실적	67,576	63,547	66,000	66,500	명	25
					환자별 맞춤 복약지도 실적	8,383	8,554	8,000	8,200	건	5
				간호서비스 수준 향상	장기능 향상률	-	-	10	12	%	15
					간호과정 적용률	-	-	40	100	%	10
창의 (10)	효율적 자원 운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	96.1	94.2	91	92	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	4	6	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	14	6	6	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	100	100	100	%	10

서북병원 균형성과계획 (3부)

관점	서울시			서북병원							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	의료 서비스 수준향상	병원진료 환자 만족도	89.4	90.25	90	90.5	%	5
					병원이용 고객 수	208,615	208,314	210,000	210,000	명	5
정책 성과 (70)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	전문 진료 서비스 제공	결핵 진료 및 검사실적	517,019	544,304	484,200	487,800	건	10
					노인성 전문 재활 및 치매 진료실적	46,417	58,373	47,450	48,000	건	10
				최상의 간호서비스 제공	결핵병동특화프로그램 운영	917	2,917	2,200	2,200	명	15
					보호자 없는 병동 운영	33,000	32,830	30,000	30,000	명	15
				환자중심 약제서비스 제공	환자별 1회 용량(UDS) 조제율	95	97	100	100	%	6
					환자맞춤형 복약지도 실시건수	6,897	7,077	6,780	6,900	건	4
				공공의료기관 역할 강화	시민고객 건강교육 및 전문인력 양성과정운영	-	2,036	1,100	1,100	명	10
창의 (10)	효율적 자원운영	예산 집행률	91%	효율적 자원운영	예산 집행률	93.4	95.6	91	97	%	5
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	6	9	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	-	9	9	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재 육성	1인당 교육시간	-	100	100	100	%	5
					자원봉사활동 참여인원수	5,106	4,594	5,200	5,250	명	5

은평병원 균형성과계획

관점	서울시			은평병원								주요사업 (Initiative)
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치	
						2008	2009	2010	2011			
시민 고객 (10)	시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	의료서비스 수준향상	의료서비스 만족도	95.69	94.95	94.00	94.05	%	5	
					고객확보를 통한 진료 환자수	168,261	158,823	145,000	148,000	명	5	
정책 성과 (60)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	전문 의료서비스 제공	중독·정신 재활치료프로그램운영 횟수	4,327	5,472	4,500	4,600	회	15	1. 전문의료사업 추진
					사회 기술훈련 참여자 수	6,658	8,170	7,000	7,200	명	10	
					발달장애아동 치료센터 참여자수	1,605	2,035	2,100	2,200	명	10	
				시민질병예방 및 의료체계 향상	타 기관(병원)연계 및 무료 진료인원	2,400	2,638	2,500	2,510	명	10	2. 공공보건의료 사업 추진
					공공보건의료사업 추진 건수	7,710	12,735	8,500	9,000	명	15	
창의 (15)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	96.6	98.5	91.0	91.5	%	5	
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무 개선	우수 제안 건수	-	-	2	3	건	2.5	
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	-	2	3	3	건	2.5	
					의료질관리(QI) 활동 주제 건수	21	22	22	22	건	5	3. 의료 질관리(QI) 활동
조직 역량 (15)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	60	109.9	100	100	%	5	
					환자사례 관리 발표횟수	23	25	26	26	회	5	
					자원봉사활동 참여인원수	4,300	4,228	4,460	4,550	명	5	

서울대공원 균형성과계획 (1부, 1원)

관점	서울시			서울대공원							
	전략목표	핵심성과지표	목표	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (15)	감동수준의 시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	공원이용 시민 만족도 향상	공원이용 시민 만족도	70.65	73	73	74	%	10
				공무원 청렴도 향상	공무원 청렴도(권익위)	9.47 (9.00)	9.20 (9.20)	9.25 (9.25)	9.3 (9.25)	점	5
정책 성과 (62)	감동수준의 시정 만족도 향상	시정 만족도	69.3점	고객감동의 복합테마공원 운영	전시·축제프로그램 운영 횟수	14	15	16	17	회	14
					공원이용 입장객수	401	404	402	403	만명	10
					자연학습교실 참가자 수	68	67	66.2	67	천명	8
				공원 관람환경개선	방사장 등 생태환경 개선 건수	19	20	21	21	건	10
					동물사 꾸미기 등 관람환경 개선건수	47	50	52	53	건	10
				야생동물 홍보전	야생동물 홍보전 연구대상 종수	7	10	17	17	종	10
창의 (13)	효율적 재원운영	예산 집행률	91%	효율적 재원운영	예산 집행률	94.5	94.6	91	92	%	5
					재정 자립도	48.7	48.7	50	50	%	3
	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	1	2	4	6	건	2.5
		창의 실행 건수	525건		창의 실행 건수	15	17	6	6	건	2.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	-	-	100	100	%	5
					서비스교육 실시 횟수	-	7	7	7	회	5

시장비서실 균형성과계획 (3보좌관)

관점	서울시			시장비서실							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	목표치				단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (10)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	시민고객의 삶의질 향상	삶의 질 순위	86	83	82	81	위	5
					시민행복지수	6.55	6.63	6.50	6.52	점	5
정책 성과 (70)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	신속·정확한 의사전달체계 구축	시장결재 소요일수	0.98	0.94	0.90	0.85	일	5
				정책보좌기능 강화	중요 정책 조정 및 신규정책개발 건수	20	12	13	14	건	25
					일정 및 의전관리상 차질발생비율	5	4	3	3	%	10
				연설·강연을 통한 시정홍보 확대	연설·강연 등 건수	544	698	270	500	건	15
				직소민원 만족도 제고	고충민원 조정·중재 건수	231	80	80	85	건	15
창의 (10)	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	0	0	3	3	건	10
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	69.9	76.75	100	100	%	10

공보특보 균형성과계획

관점	서울시			공보특보							
	전략목표	핵심성과지표	목표치	전략목표	핵심성과지표	실적치		목표치		단위	가중치
						2008	2009	2010	2011		
시민 고객 (20)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	시정 언론홍보로 시민만족도 향상	시정관련 언론매체 보도건수	24,779	23,512	24,000	24,000	건	20
정책 성과 (60)	시민고객과 소통·협력하는 열린시정 구현	시정 인지도	68.1%	언론보도 확대로 시정홍보 강화	언론정책 수립, 조정건수	90	124	125	125	건	30
				정책보좌 기능 강화	정당 등 단체 공보관련 협의·보좌 건수	152	213	215	215	건	30
창의 (10)	창의적 업무개선	우수 제안 건수	384건	창의적 업무개선	우수 제안 건수	-	-	2	3	건	2.5
					기획기사 발굴 건수	40	57	57	57	건	7.5
조직 역량 (10)	성과와 역량 중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	100%	성과와 역량중심의 인재육성	1인당 교육시간 이수율	60	87	100	100	%	10